

**DISEÑO DE MANUAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
SINGLECLICK SOLUTIONS S.A.S**

**YANET BEDOLLA FRANCO
GLORIA SORANNY IDARRAGA RAMIREZ
ANGELICA MARIA SANCHEZ OSPINA**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA ESPECIALIZACION ALTA GERENCIA COHORTE 42
PEREIRA
2015**

**DISEÑO DE MANUAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
SINGLECLICK SOLUTIONS S.A.S**

**YANET BEDOLLA FRANCO
GLORIA SORANNY IDARRAGA RAMIREZ
ANGELICA MARIA SANCHEZ OSPINA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Alta gerencia**

Asesores

**JHONIER CARDONA SALAZAR
PhD en Economía**

**Dr. Walter García Morales
Especialista Negocios Internacionales**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACION ALTA GERENCIA
PEREIRA
2015**

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE GRÁFICAS.....	9
LISTA DE FIGURAS	12
LISTA DE ANEXOS.....	13
INTRODUCCIÓN	14
MARCO TEORICO	15
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	18
DISEÑO METODOLÓGICO	19
LIMITANTES O LIMITACIONES.....	20
1. DIAGNÓSTICO	21
1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....	21
1.1.1 Reseña Histórica.....	21
1.1.2 Portafolio.....	24
1.1.3 Direccionamiento estratégico	32
1.1.4 Organigrama institucional.....	34
1.1.5 Mapa de procesos.....	35
1.1.6 Manual de funciones	35

1.1.7	Perfiles deseados vs perfiles actuales	52
1.1.8	Manual de competencias	52
1.1.9	Caracterización de procesos	57
1.1.10	Infraestructura	88
1.1.11	Motivación laboral	90
1.1.12	Ambiente laboral	97
1.1.13	Clientes	104
1.1.14	Histórico propuestas.....	115
1.1.15	Proyectos	130
1.1.16	Estudios previos del clima organizacional.....	133
2.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA.....	181
2.2	ENCUESTA APLICADA A DIRECTIVO	181
2.3	VARIABLES	184
2.4	EVALUACION DE LA ENCUESTA EXISTENTE.....	187
2.5	ENCUESTA DEFINITIVA	192
2.6	APLICACIÓN DE ENCUESTA DEFINITIVA.....	201
3.	PROPUESTA DE MANUAL	246
	CONCLUSIONES	253
	RECOMENDACIONES.....	255
	BIBLIOGRAFIA.....	256
	ANEXOS.....	258

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Niveles de bonos económicos trimestrales	91
Tabla 2. Ejemplo de Asignación de Tareas	102
Tabla 3. Ejemplo de Carga Laboral	103
Tabla 4. Cantidad de Clientes por Sector	109
Tabla 5. Clientes Activos por Sector	110
Tabla 6. Clientes Inactivos por Sector	114
Tabla 7. Clientes con propuesta en espera de respuesta	114
Tabla 8. Estado de propuestas de aplicativos a la medida	115
Tabla 9. Estado de propuestas de Registro/Renovación Hosting y dominio.....	116
Tabla 10. Estado de propuestas de Portales Gubernamentales.....	117
Tabla 11. Estado de propuestas de Intranet	118
Tabla 12. Estado de propuestas de Sitio Web Empresarial o Informativo	119
Tabla 13. Estado de propuestas de Modificaciones.....	120
Tabla 14. Estado de propuestas de Sitio Web Turístico	121
Tabla 15. Estado de propuestas de Administración sitios web	122
Tabla 16. Estado de propuestas de Catálogo de Productos.....	123
Tabla 17. Estado de propuestas de Email Marketing.....	124
Tabla 18. Estado de propuestas de Fotos 360°.	125

Tabla 19. Estado de propuestas de Gestor de Propiedades	126
Tabla 20. Estado de propuestas de Posicionamiento en Internet	127
Tabla 21. Estado de propuestas de Sitio Web Móvil.....	128
Tabla 22. Estado de propuestas de Soporte y Garantía	129
Tabla 23. Cantidad de Proyectos por Sector	130
Tabla 24. Proyectos Activos	132
Tabla 25. Encuesta Aplicada	138
Tabla 26. Resultados primera aplicación	178
Tabla 27. Resultados segunda aplicación de la encuesta	179
Tabla 28. Resultados tercera aplicación de la encuesta	180
Tabla 29. Trato respetuoso.....	201
Tabla 30. Prioridades y expectativas razonables.....	202
Tabla 31. Opiniones y sugerencias.....	204
Tabla 32. Orgullo por la compañía.....	205
Tabla 33. Direccionamiento estratégico.....	206
Tabla 34. Cultura y valores organizacionales	207
Tabla 35. Comunicación directa.....	208
Tabla 36. Relaciones interpersonales.....	209
Tabla 37. Confianza, respeto y colaboración	210
Tabla 38. Normas de comunicación.....	211
Tabla 39. Éxitos y fracasos.....	212
Tabla 40. Acuerdos y compromisos en equipo	213
Tabla 41. Retroalimentación	214

Tabla 42. Recibimiento personal nuevo	215
Tabla 43. Fomentar el trabajo en equipo	216
Tabla 44. Planes de incentivos	217
Tabla 45. Motivación con incentivos	218
Tabla 46. Bienestar laboral	219
Tabla 47. Desarrollo personal y profesional.....	220
Tabla 48. Salarios	221
Tabla 49. Iniciativa	222
Tabla 50. Trabajo bien remunerado.....	223
Tabla 51. Cambio de trabajo.....	224
Tabla 52. Carga de trabajo	225
Tabla 53. Equilibrio entre actividades laborales y personales	226
Tabla 54. Funciones y responsabilidades.....	227
Tabla 55. Desempeña su profesión en el cargo asignado	228
Tabla 56. Tu puesto de trabajo es necesario	229
Tabla 57. Estabilidad laboral.....	230
Tabla 58. Aportes en el trabajo	231
Tabla 59. Comodidad en el puesto de trabajo	232
Tabla 60. Iluminación adecuada	233
Tabla 61. Temperatura adecuada.....	234
Tabla 62. Silla adecuada	235
Tabla 63. Computador adecuado.....	236
Tabla 64. Altura adecuada de la pantalla.....	237

Tabla 65. Materiales necesarios para trabajar	238
Tabla 66. Trato respetuoso vs opiniones y sugerencias	239
Tabla 67. Acuerdos y compromisos en equipo vs fomentar trabajo en equipo	240
Tabla 68. Salarios vs Trabajo bien remunerado	242
Tabla 69. Carga de trabajo vs Equilibrio actividades laborales y personales	243
Tabla 70. Tu puesto de trabajo es necesario vs Qué aportas con tu trabajo	244

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Total de Clientes por sector.....	110
Gráfica 2. Estado de propuestas de aplicativos web a la medida	116
Gráfica 3. Estado de propuestas de Registro/Renovación Hosting y dominio	117
Gráfica 4. Estado de propuestas de Portales Gubernamentales	118
Gráfica 5. Estado de propuestas de Intranet	119
Gráfica 6. Estado de propuestas de Sitio Web Empresarial o Informativo.....	120
Gráfica 7. Estado de propuestas de Modificaciones	121
Gráfica 8. Estado de propuestas de Sitio Web Turístico.....	122
Gráfica 9. Estado de propuestas de Administración sitios web.	123
Gráfica 10. Estado de propuestas de Catálogo de Productos	124
Gráfica 11. Estado de propuestas de Email Marketing	125
Gráfica 12. Estado de propuestas de Fotos 360°	126
Gráfica 13. Estado de propuestas de Gestor de Propiedades.....	127
Gráfica 14. Estado de propuestas de Posicionamiento en Internet	128
Gráfica 15. Estado de propuestas de Sitio Web Móvil	129
Gráfica 16. Estado de propuestas de Soporte y Garantía	130
Gráfica 17. Cantidad de Proyectos por Sector.....	132
Gráfica 18. Trato respetuoso	202

Gráfica 19. Prioridades y expectativas razonables	203
Gráfica 20. Opiniones y sugerencias	204
Gráfica 21. Orgullo por la compañía	205
Gráfica 22. Direccionamiento estratégico	206
Gráfica 23. Cultura y valores organizacionales.....	207
Gráfica 24. Comunicación directa	208
Gráfica 25. Relaciones interpersonales	209
Gráfica 26. Confianza, respeto y colaboración	210
Gráfica 27. Normas de comunicación	211
Gráfica 28. Éxitos y fracasos	212
Gráfica 29. Acuerdos y compromisos en equipo.....	213
Gráfica 30. Retroalimentación.....	214
Gráfica 31. Recibimiento personal nuevo	215
Gráfica 32. Fomentar el trabajo en equipo.....	216
Gráfica 33. Planes de incentivos.....	217
Gráfica 34. Motivación con incentivos.....	218
Gráfica 35. Bienestar laboral.....	220
Gráfica 36. Desarrollo personal y profesional	221
Gráfica 37. Salarios	222
Gráfica 38. Iniciativa	223
Gráfica 39. Trabajo bien remunerado	224
Gráfica 40. Cambio de trabajo	225
Gráfica 41. Carga de trabajo.....	226

Gráfica 42. Equilibrio entre actividades laborales y personales.....	227
Gráfica 43. Funciones y responsabilidades	228
Gráfica 44. Ejercer la profesión.....	229
Gráfica 45. Tu puesto de trabajo es necesario	230
Gráfica 46. Estabilidad laboral	231
Gráfica 47. Aportas con el trabajo.....	232
Gráfica 48. Comodidad en el puesto de trabajo.....	233
Gráfica 49. Iluminación adecuada.....	234
Gráfica 50. Temperatura adecuada	235
Gráfica 51. Silla adecuada	236
Gráfica 52. Computador adecuado	237
Gráfica 53. Altura adecuada de la pantalla	238
Gráfica 54. Materiales necesarios para trabajar	239
Gráfica 55. Trato respetuoso vs opiniones y sugerencias	240
Gráfica 56. Acuerdos y compromisos en equipo vs fomentar trabajo en equipo .	241
Gráfica 57. Salarios vs Trabajo bien remunerado.....	242
Gráfica 58. Carga de trabajo vs Equilibrio actividades laborales y personales	244
Gráfica 59. Tu puesto de trabajo es necesario vs Qué aportas con tu trabajo	245

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Organigrama SingleClick Solutions	34
Figura 2. Mapa de procesos	35
Figura 3. Proceso de Dirección.....	57
Figura 4. Proceso Comercial.....	58
Figura 5. Proceso Comunicaciones	61
Figura 6. Proceso Financiero	67
Figura 7. Proceso de Calidad.....	70
Figura 8. Proceso de Planificación.....	73
Figura 9. Proceso de Diseño.....	74
Figura 10. Proceso de Maquetación y Desarrollo	75
Figura 11. Proceso de Pruebas	76
Figura 12. Proceso de Implantación	77
Figura 13. Proceso de Soporte	78
Figura 14. Proceso Legal	79
Figura 15. Proceso de Talento Humano	80
Figura 16. Distribución física.....	89
Figura 17. Red Interna	89
Figura 18. Flujograma de Procesos	100

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Actas proceso de inducción nuevos colaboradores.	258
Anexo B. Evidencias procesos de incentivos	262
Anexo C. Evidencias quejas y reclamos	263
Anexo D. Encuesta de Clima Organizacional Definitiva	264

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones sobre el clima laboral se constituyen como un proceso sumamente complejo, ya que se debe tener en cuenta la dinámica de la organización, del entorno y del factor humano. Los estudios sobre este tema constituyen una valiosa herramienta como diagnóstico del funcionamiento organizacional y resultan de gran utilidad para comprender el comportamiento de las personas, para evaluar decisiones y acciones; además permiten a los trabajadores expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten en ella. El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

Teniendo en cuenta esto, las empresas buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, para así alcanzar un aumento en la productividad, sin perder de vista el recurso humano, ya que este es uno de sus activos fundamentales de las organizaciones. Los empleados sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal; desean sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas.

En SingleClick Solutions se decidió diseñar un manual de clima organizacional para medir los niveles de satisfacción de los colaboradores en la empresa y que este sea una herramienta que permita evaluar y velar para que los colaboradores sientan mayor satisfacción al realizar sus actividades y por ende logren un mejor desarrollo de sus funciones.

MARCO TEORICO

Las teorías sobre el clima laboral son diversas, estas abarcan desde el concepto de clima laboral u organizacional, hasta la identificación y el análisis de los elementos que contribuyen a generar un buen clima laboral.

Definiciones de clima organizacional

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin, para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su ambiente de trabajo y los componentes de la organización.

El concepto de clima organizacional se ha venido desarrollando desde 1960, por Gellerman, a partir de entonces, se han generado diversidad de teorías que sustentan la importancia del clima organizacional; agrupando las teorías se considera importante el clima organizacional, laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional “debido a que refleja el grado de satisfacción de sus integrantes en el trabajo, la influencia que éste ejerce sobre su comportamiento, y como consecuencia en la productividad y competitividad organizacional”¹.

Por su parte, Hall “definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado”².

¹ Valencia Ovalle Alicia del Carmen, Toledo González José Alejandro, Hernández Ayón Hermilio. Eumet.net Enciclopedia Virtual. 2013 [En línea] [Consultado el 23 de enero de 2015] disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1333/clima-organizacional.html>.

²Ramos Moreno Diana Constanza. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. [en línea]. [Consultado el 9 de febrero de 2014] disponible en: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

De acuerdo con la teoría de Davis el clima laboral u organizacional puede definirse como el ambiente en el cual los empleados trabajan. También es considerado como un sistema que refleja el estilo de vida de una organización.

Brunet define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Más adelante, el mismo Brunet, basado en la investigación de James y Jones quienes identificaron tres medidas diferentes de investigación del clima: la medida múltiple de los atributos organizacionales, “la medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales”³. Manifiesta que: la medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico, organigrama, etc. La medida perceptiva de los atributos individuales define el clima como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que la empresa le puede satisfacer. Finalmente, la medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización actúa (consciente o inconscientemente) con sus empleados. Así, “las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso

³ Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 16.

organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones”⁴.

“Para resumir, las tres variables importantes implicadas en esta definición son: a) las variables del medio como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de recursos humanos que son exteriores al empleado b) las variables personales, como las aptitudes, las actitudes y las motivaciones del empleado, y c) las variables resultantes, como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales”⁵.

Elementos y medición del clima organizacional

En una organización existen diferentes factores que intervienen en la percepción que los empleados tienen al respecto, a estos se les conoce como variables del clima organizacional y son los que permiten evaluar cómo los trabajadores perciben a la organización.

Varios son los elementos que se han identificado para medir el clima laboral de las organizaciones. Dentro de las variables que se han definido se encuentra: Comunicación, Satisfacción, Capacitación, Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Ayuda, Conflicto, Identidad. Proceso de liderazgo, Toma de decisiones, Metas, Nivel de confianza, Sensación de trabajo útil, Flexibilidad, Oportunidades, Presiones razonables de trabajo, Participación de los empleados, Trabajo en Equipo, Factores Ambientales (Temperatura, Espacio).

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran

⁴ Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 19.

⁵ Brunet, Luc. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 20.

utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un manual de clima organizacional para la empresa SingleClick Solutions S.A.S.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Realizar un diagnóstico completo del estado actual de la empresa SingleClick Solutions.
2. Analizar y extraer los aspectos fundamentales a tener en cuenta para el desarrollo del manual de clima organizacional de la empresa SingleClick Solutions.
3. Proponer un manual de clima organizacional para la empresa SingleClick Solutions de acuerdo a los aspectos encontrados en el análisis de la empresa.

DISEÑO METODOLÓGICO

Información secundaria

Se obtendrá de los datos suministrados por la empresa.

Información primaria

Se obtendrá mediante una serie de preguntas que permita conocer la situación actual de la empresa.

Población y muestra

La población comprenderá los empleados de la empresa. Por ser una empresa pequeña no se realizará muestra sino que se realizará censo.

La población estuvo conformada por los 17 colaboradores de la empresa SingleClick Solutions.

El desarrollo del trabajo se realizó de la siguiente manera:

- Se realizó una investigación completa de la organización para tener completa claridad del tipo de empresa, las personas que trabajan en ella y sus jerarquías, los proyectos que desarrollan, conocer sus instalaciones entre otra información que fue útil para determinar la estructura organizacional de SingleClick Solutions.
- Se determinaron las variables más importantes que SingleClick Solutions necesitaba para mantener un nivel alto de clima organizacional, y con base en ello se propuso una modificación a la encuesta actual que nos llevó a obtener esta información de forma más clara y concisa.

- Se aplicó la nueva encuesta a todos los colaboradores de SingleClick Solutions.
- Se realizó una propuesta de manual de clima organizacional que se ajustara a las necesidades de la organización.

LIMITANTES O LIMITACIONES

En el desarrollo del presente trabajo no se presentaron limitantes o limitaciones ya que se tuvo toda la disposición de la empresa para brindar la información requerida.

1. DIAGNÓSTICO

1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

1.1.1 Reseña Histórica

Empresa creada en el año 2006, por un grupo de cuatro (4) profesionales de Ingeniería de Sistemas que uniendo sus habilidades y conocimientos, se dieron a la tarea de crear empresa, la cual fue fundada con el nombre de Argonas, con el objetivo de diseñar y desarrollar páginas web; haciendo parte de Parquesoft Pereira.

Los servicios se iniciaron con Pharis (herramienta desarrollada como proyecto de grado, de dos de los socios fundadores de la empresa) una herramienta pensada para facilitar la implementación de páginas web informativas en las empresas.

Los años 2007 y 2008 fueron decisivos y de cambios en la organización, primero por el retiro de dos (2) de los socios fundadores y segundo, porque nace el nombre SingleClick Solutions como resultado de un proyecto de Streaming (transmisión de audio y video en vivo) que se inició con tres (3) socios (dos fundadores de Argonas y un nuevo socio) para un cliente en Estados Unidos. Una vez finalizado el proyecto, el nuevo socio se retiró y se acordó con él la posibilidad de conservar el nombre para darle continuidad a la empresa, oportunidad que se aprovechó para consolidar alianzas, clientes y proyectos, que aún hoy, conforman el portafolio de clientes.

Para el año 2010 los dos socios fundadores que persistieron y continúan con este sueño, realizan el registro formal en Cámara de Comercio y ahora hace parte del Régimen Simplificado, lo que abre las puertas a un mercado mucho más amplio, no sólo en Pereira, si no en varias ciudades del país y otras fuera de él. También ingresan los primeros colaboradores, un ingeniero electrónico para apoyar el área de desarrollo y, otra persona encargada de la comercialización de los productos, ya que todos estos procesos los realizaban los fundadores.

En el año 2011, ingresa una comunicadora social para encargarse de toda la parte de contenidos web, administración de redes sociales y la comunicación interna.

Para el año 2012 ya se estaba incursionando en un mercado mucho más amplio y especializado, lo que obligó a un cambio en el área comercial, contando ahora con un magister en administración, dándole mucho más dinamismo, formalidad y seriedad a las actividades aquí desarrolladas, además por la carga de trabajo se tuvo la necesidad de contratar un Diseñador Gráfico y dos desarrolladores más.

En enero del año 2013, se adquirió la figura de Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S), lo que permite contratar con clientes y empresas más grandes, participar en convocatorias, licitaciones y concursos.

En junio del año 2013 se inicia el proceso para certificaciones en calidad y seguridad de la información y con lo cual se obtuvo certificación ITMark en Junio del año 2014. Adicional a esto, en el mismo mes la empresa obtuvo su primer producto con certificado de calidad, el portal pereira.travel.

En Agosto del año 2014 la empresa obtuvo el reconocimiento en el evento CREo como uno de los siete emprendimientos destacados de la ciudad de Pereira.

SingleClick Solutions S.A.S. es un sueño hecho realidad, que ahora está conformado por diecisiete (17) profesionales especializados en distintas áreas del

negocio. El equipo de trabajo es interdisciplinario, lo que garantiza una asesoría profesional desde diversas ópticas y áreas del conocimiento. Dentro del personal se encuentran: 8 Ingenieros de Sistemas, 2 Ingenieros Electrónicos, 2 profesionales en Comunicación Social y Periodismo, 1 Master en Dirección de Proyectos, 1 Ingeniería Comercial, 1 Administradora Financiera, 1 Ingeniero Industrial encargado del área de calidad, 1 auxiliar administrativo y 1 Diseñador Gráfico Freelance.

Durante todo este tiempo la empresa se ha especializado en el desarrollo de soluciones web, creando un portafolio de servicios con tres líneas de negocio: Aplicativos Web a la medida, Diseño y desarrollo de Websites y Comunicación Digital.

Los socios fundadores de SingleClick Solutions: Esteban Cassetta Oviedo de 30 años de edad, Ingeniero de Sistemas y Computación de la Universidad Tecnológica de Pereira (2008), nació en Belén de los Andaquíes (Caquetá), y se trasladó a la ciudad de Pereira a realizar sus estudios Universitarios; fue quien tuvo la idea de crear empresa desde inicios de su carrera tratando de asociarse con varios compañeros de la carrera sin tener éxito, finalmente en el 2005, presento su idea a otra compañera quien se interesó en el tema y aún continúan fortaleciendo su sueño, Yaneth Bedoya Franco, de 30 años de edad, Ingeniera de Sistemas y Computación de la Universidad Tecnológica de Pereira (2008), nacida en Armenia (Quindío), radicada en la ciudad de Pereira.

1.1.2 Portafolio.

Los productos y servicios ofrecidos en la organización se dividen en tres líneas:

Desarrollo de aplicativos a la medida. SingleClick Solutions S.A.S de acuerdo con las necesidades y requerimientos del cliente realiza el análisis, diseño, ingeniería y desarrollo de soluciones a la medida que garantizan el 100% de satisfacción. Por medio de un proceso altamente interactivo se efectúa un estudio y análisis del requerimiento de una organización, prestando mayor atención a los procesos y procedimientos de la organización, para luego construir la solución que supla sus necesidades.

Ventajas y características

- Desarrollando aplicaciones a la medida, se proveen funcionalidades únicas que no se encuentran en las herramientas comerciales.
- La estructura de navegación estará orientado a los gustos y necesidades del cliente.
- Los módulos a la medida proporcionan las soluciones que necesita la empresa, sin dejar vacíos y sin tener elementos que sobrecarguen el sitio sin ser necesarios.
- Alta escalabilidad si es necesario posteriormente la implementación de nuevos módulos.

Diseño y desarrollo de Websites. Se ofrecen los siguientes productos:

Sitios Web Informativos. SingleClick Solutions S.A.S de acuerdo a la actividad de cada cliente realiza un análisis y personaliza el sitio web, para cumplir con la función del negocio, poniendo énfasis en el servicio o producto que ofrece.

Ventajas y Características

- Portal Web con Módulos de Administración de: Contenido, Menú, Imágenes y Archivos, Videos, Comentarios, Contactos y Electrónico.
- El diseño gráfico y estructura de navegación del sitio estará orientado a los gustos y necesidades de los clientes. Diseño gráfico único.
- Administración mediante framework propio.
- Instalación de Monitoreo Analítico que proporciona información avanzada y básica acerca de los visitantes.
- Alta escalabilidad si es necesario posteriormente la implementación de nuevos módulos y funcionalidades.

Catálogo de Productos / Tienda Virtual. Portal Web con Catálogos de productos que brindan la posibilidad de gestionar almacenes o tiendas en internet, publicando productos y/o servicios con fotos, descripciones, precios y vincularse con pasarelas de pago locales e internacionales con el fin de realizar transacciones con toda seguridad.

Ventajas y características

- Posibilidad de llegar a más personas en diferentes partes del territorio, incluso a nivel mundial.
- Disponibilidad 24 horas los 365 días del año.
- Disminución de costos financieros, de almacenamiento y transaccionales y Bajos costo de transacción.
- Publicación ilimitada de productos y servicios sin costos.
- Caracterización de productos y servicios a las necesidades del cliente.
- Facilidad de compra para sus clientes desde la comodidad de su casa u oficina.
- Panel de control en línea, totalmente amigable y fácil de administrar.

- Posibilidad de vincularse con pasarelas de pago locales e internacionales.

Portales Turísticos. Portal Web especializado para turismo, que proporciona herramientas interactivas de promoción, mercadeo y planeación de recorridos para agencias de viaje, hoteles y empresas de turismo.

Ventajas y características

- Posibilidad de dar a conocer cualquier destino turístico a nivel mundial.
- Disponibilidad 24 horas los 365 días del año.
- Posibilidad de vincularse con pasarelas de pago locales e internacionales y realizar reservas en línea.
- Diseño interactivo y atractivo al turista.

Gestor de propiedades. Herramienta que permite la administración de propiedades de bienes raíces, facilita a los visitantes de la página web, la realización de consultas de los inmuebles ofertados. **SingleClick Solutions S.A.S** tiene diseñado un sistema especializado, que permite publicar las propiedades de inmobiliarias o constructoras en Internet, de manera personalizada y ofreciendo una imagen profesional, con catálogo virtual y buscador de propiedades integrado.

Ventajas y características

- Publicación en tiempo real.
- Publicación ilimitada de propiedades-inmuebles sin costos.
- Permite una fácil y rápida búsqueda de las propiedades o proyectos.
- Criterios de búsqueda 100% configurables y adaptables a las necesidades de su empresa.

- Creación de cuentas para cada uno de los agentes de la empresa con permisos específicos.
- Estadísticas avanzadas de las visitas a su página web.
- Posibilidad de visitas virtuales de 360° por propiedad.

Intranet. Sitio web privado, desarrollado a la medida de las necesidades de la empresa. Cuenta con acceso restringido para que sólo los usuarios que pertenecen a la organización puedan ingresar en ella.

Ventajas y Características

- Administración de noticias, circulares, normativas, calendario de eventos, gestión de documentos, directorio de departamentos, encuestas, canales de información externos RSS, estado del tiempo, indicadores económicos, entre otros. Información Centralizada
- Intercambio de información privada de forma segura.
- Medio de comunicación inmediato y acceso a información empresarial de forma rápida. Creación de canales de comunicación: boletines, mensajería, foros, sistemas de correo, chat institucional.
- Posibilidad de instalación en la web o en la intranet empresarial.
- Sistemas seguros de ingreso en donde los usuarios a través de un nombre de usuario y contraseña podrán ingresar a la intranet.
- Personalización de los contenidos a los que accede cada usuario.
- Gestión de flujos de trabajo como agendas, elaboración de proyectos o presupuestos, calendarios.
- Clientes de escritorio con notificaciones de eventos diarios (agenda privada y compartida).

Red Social. Herramienta que ayuda a crear relaciones con clientes, colegas y proveedores. A través de ella se puede conectar a trabajadores, clientes, proveedores, entre otros; y compartir conocimientos, ideas, información y establecer una comunicación permanente.

Ventajas y características

- Diluye fronteras geográficas y sirve para conectar gente sin importar la distancia.
- Perfectas para establecer conexiones con el mundo profesional. La comunicación puede ser en tiempo real o diferido.
- Dinámica para producir contenido y tráfico.
- Perfiles personalizados de usuarios, con ingreso restringido o público.
- Sistemas de "red de amigos", grupos, Wall (Muro), mensajería instantánea, comentarios, RSS. Galerías de fotos. Blogs.

Portales Gubernamentales. Diseño y desarrollo de portales web para el Gobierno de Colombia y entidades públicas que cumplen con los estándares establecidos por Gobierno en Línea. SingleClick Solutions S.A.S realiza un exhaustivo análisis y planeación de las 5 fases (Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia) que comprenden la estrategia de Gobierno en Línea para que el portal Gubernamental cumpla con el 100% de los requerimientos técnicos de cada fase.

Ventajas y características

- Cumplimiento de estándares de accesibilidad Doble A, establecida por la Web Accessibility Initiative (WA).
- Cumplimiento de etapas de GEL (las que refieren a la Web).

- Facilita la comunicación entre el ente gubernamental y los usuarios.
- Multinavegador.
- Validación del sitio web con los estándares W3C.
- Mapas de sitio, Normatividad, Presupuesto, Contratación, Control y rendición de cuentas. Servicios de información, contacto y preguntas frecuentes, módulo infantil con juegos para niños.
- Líneas estratégicas, Links a entidades gubernamentales.
- Mecanismo de búsqueda.
- Acceso móvil.
- Módulo de medición de satisfacción de usuarios. Mecanismos de interacción.
- Glosario. Ayudas de navegación en el sitio.
- Buzón de contáctenos. Chat gratuito para la atención al usuario.
- Oferta de empleos. Encuestas de opinión.

Comunicación Digital. Ofrece los siguientes servicios:

Fotos 360°. Consiste en una serie de fotografías de alta definición, que son corregidas de forma individual y luego son unidas de forma inteligente, para formar una sola fotografía panorámica 360°.

Ventajas y Características

- Muestra su sitio de forma rápida.
- Fotografías de gran calidad.
- Tienen la facultad de moverse a derecha e izquierda, arriba y abajo de forma manual o automática.
- Posibilidad de hacer zoom sobre cualquier zona de la panorámica.
- Puede incluir botones de control personalizables que hagan aún más fácil su manejo.

Email Marketing. Hace referencia al envío masivo de correos a una base de datos suministrada por el cliente, por medio de un software especializado que mediante un proceso de control genera reportes de apertura, lectura y devolución. Esta herramienta permite realizar pruebas Anti-Spam a la pieza HTML garantizando la correcta entrega del correo.

SingleClick Solutions S.A.S se encarga del desarrollo de campañas, asesoría, diseño, envío y posterior rastreo estadístico de boletines publicitarios vía correo electrónico, a la cantidad de usuarios que se requiera. Los mensajes son testeados por verificadores anti-spam, con el objetivo de reducir la calificación negativa; aumentando por ende, las probabilidades de que éstos lleguen hasta los receptores finales.

Ventajas y Características

- Medio de comunicación directo para realizar promoción y posicionamiento.
- Ofrece estadísticas confiables.
- Llega a la gente que le interesa.
- Limpieza de la lista por 4 métodos.
- Opción para salirse manualmente de la lista
- Revisión anti spam del correo.
- Informe de Vistas de los correos.

Posicionamiento en Internet. Servicio que permite incrementar las posibilidades para que un sitio web sea más frecuentado y cumpla de una manera más efectiva con su razón de ser. El posicionamiento se logra gracias a un proceso colectivo que se realiza con el fin de obtener una mejor y mayor visibilidad en un sitio web en los diferentes buscadores que existen en internet. También involucra el código de programación, el diseño y los contenidos, razón por la cual es de vital

importancia que el diseñador del sitio web posea amplia experiencia en este tipo de actividades.

Ventajas y Características

- Logre visibilidad más rápida de sus sitios o marcas.
- Llegue a los clientes que necesitan su producto.
- Ofrezca contenido de calidad a sus usuarios.
- Posicione sus sitios Web de manera orgánica.

Actividades

Administración de cuentas en Google Adwords: Pautar en Google.com y la red de contenido de Google es un punto crucial para conseguir posicionamiento. Este sistema tiene un costo que se genera cada vez que un usuario hace un click en un anuncio de su empresa. SingleClick Solutions S.A.S de acuerdo a un análisis profundo de la situación del mercado competitivo de la página web, elige una serie de palabras o frases claves para pautar en este medio con el fin de incrementar las visitas a la página y consecuentemente, la venta de productos y servicios.

Administración de las redes sociales más populares del momento: Utilizando estrategias de mercadeo efectivas y eficaces se dará a conocer el sitio web y empresa en redes sociales como Facebook, Twitter y Youtube, para esto compartirá continuamente contenido informativo, artículos y consultas con seguidores y visitantes.

Actividades de SEO on-page: Se refieren a las que se realizan en el momento en que se está programando y diseñando la página web. Buscadores como Google, Yahoo! y Bing efectúan una revisión del código buscando palabras claves

para indexarlas y posteriormente arrojar los sitios web que se acomoden a las búsquedas que realicen sus usuarios.

SingleClick Solutions S.A.S realiza dentro del código de programación, las tareas necesarias para que los buscadores puedan identificar fácilmente la página web. Algunas de las actividades técnicas que se realizan: utilización de lenguaje de programación adecuado, manejo de criterios de usabilidad, indexación, búsqueda, semántica y autoridad.

Actividades de SEO off-page: éstas se hacen por fuera del sitio web, como participación en foros y sitios externos con el fin de generar tráfico de usuarios hacía el sitio, registro de urls (sitemap) en los principales buscadores: Google, Yahoo Bing y Script diario de actualización de urls.

Generación de Contenido: Actualización y generación de información referente al negocio de la empresa. SingleClick Solutions cuenta con un equipo profesional en Comunicación Social, sólido y con altos conocimientos que elaboran el contenido con base en los requerimientos específicos del posicionamiento en internet. Además se realiza los servicios de fotografía y realización de videos para alimentar el sitio web.

1.1.3 Direccionamiento estratégico

- **Misión.**

En **SingleClick Solutions S.A.S** nos especializamos en otorgar Soluciones Web, ajustadas a las necesidades del cliente; generando valor agregado y una mayor efectividad para su negocio.

- **Visión.**

En el 2018 **SingleClick Solutions S.A.S** será una empresa reconocida a nivel nacional, por su cumplimiento y calidad en el desarrollo de Soluciones Web, basada en el capital humano, la estandarización de procesos, la innovación y el mejoramiento continuo.

- **Valores.**

Lealtad: Todo el equipo trabaja con transparencia en pro de alcanzar los objetivos de la organización.

Honestidad: Afrontar y aceptar las dificultades presentadas en el desarrollo de las actividades tanto con el cliente interno como externo, trabajando en la mejora continua.

Trabajo en Equipo: Conciencia de que el éxito de la organización depende del trabajo y el apoyo mutuo.

Calidad: Aplicamos la mejora continua para otorgar soluciones con altos estándares de calidad.

Responsabilidad: Cada persona está comprometida con el cumplimiento de sus actividades, sin necesidad de supervisión constante.

- **Objetivos Institucionales.**

Posicionar a SingleClick Solutions S.A.S como una de las empresas desarrolladoras de soluciones web reconocidas en mercado local, regional y nacional.

Ser empresa sólida en continuo crecimiento generando oportunidades de empleo.

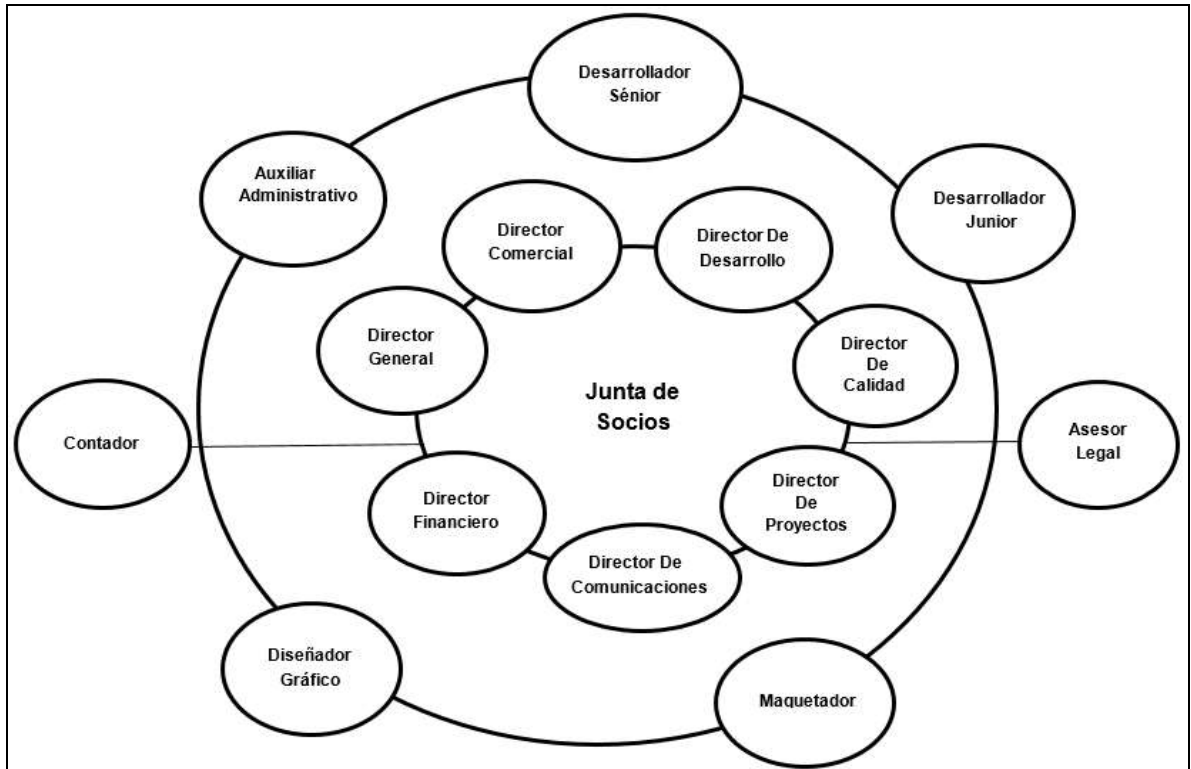
Contar en nuestro portafolio de servicios, con productos de calidad en mercado local, regional y nacional.

Mejoramiento continuo de nuestros procesos de desarrollo en la prestación de nuestros servicios para incrementar los niveles de satisfacción del cliente.

Realizar investigación de las nuevas herramientas tecnológicas que ayuden al crecimiento de la organización.

1.1.4 Organigrama institucional

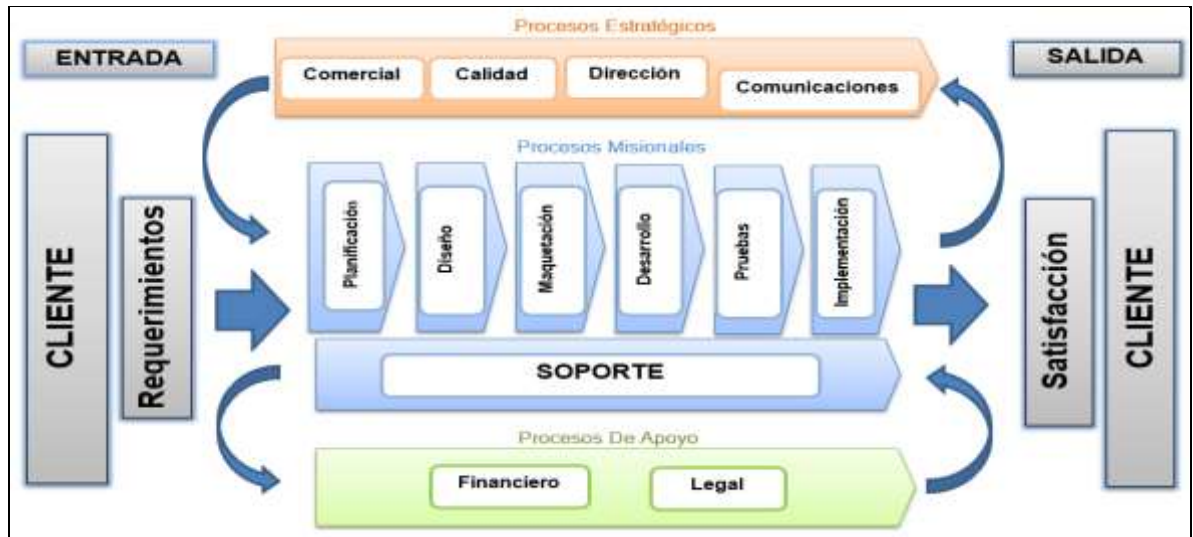
Figura 1. Organigrama SingleClick Solutions



Fuente: Documentos internos Empresa SingleClick Solutions

1.1.5 Mapa de procesos

Figura 2. Mapa de procesos



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions.

1.1.6 Manual de funciones

Director General

Identificación del cargo.

Nivel: Estratégico

Dependencia: Gerencia

Objetivo. Dirigir, organizar, y controlar los bienes y recursos que posee la organización. Planeando y ejecutando lo concerniente a la evolución estratégica de la organización y alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.

Funciones del cargo

Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.

- Velar por que se cree un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo optimizando los recursos disponibles, (tiempo, dinero, materiales).
- Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- Revisar, autorizar y controlar las inversiones y compras de la organización

Educación

- Profesional o especialización en Administración de empresas o áreas afines
- Conocimientos en planeación estratégica.

Experiencia

- Experiencia en gerencia/dirección corporativa mínima de 2 años.

Competencias

- Pensamiento estratégico
- Relaciones públicas
- Liderazgo para el cambio
- Integridad
- Empowerment

Director Comercial

Identificación del cargo.

Nivel: Estratégico

Dependencia: Gerencia.

Objetivo. Orientar, diseñar, evaluar e implementar estrategias de Mercadeo y Ventas. Estudiar e implantar los medios necesarios para poder efectuar la venta de la forma más rentable y beneficiosa para la organización, teniendo en cuenta la necesidad de cubrir los objetivos de ventas.

Funciones del cargo

- Orientar las decisiones estratégicas de la dirección, detectando las tendencias, evolución, oportunidades y riesgos de mercado.
- Análisis del perfil del cliente y mejora del conocimiento de este.
- Reforzar la imagen y el posicionamiento de la organización y favorecer la implementación de los objetivos enmarcado en la gestión de venta.
- Detección de oportunidades de venta y alianzas estratégicas en pro de alcanzar los objetivos de ventas.
- Elaborar y proponer al Gerente General el plan anual de ventas.
- Elaboración y envío de propuestas solicitadas por clientes.
- Realizar seguimiento a propuestas y actualizar estado en CRM empresarial.
- Definir estrategias de fidelización y retención de clientes.
- Definir, proponer y participar en eventos y ruedas de negocios.
- Orientar y dirigir al grupo de vendedores en caso de tenerlos.

Educación

- Ingeniero comercial, mercadeo, ventas o áreas afines
- Conocimientos en marketing empresarial.

Experiencia

- Profesional en Ingeniería comercial, mercadeo, ventas o áreas afines, con experiencia mínima de 2 años el manejo de mercadeo corporativo.
- Tener experiencia en Mercadeo hacia la venta de servicios.
- Tener conocimientos en tecnologías de la información.

Competencias

- Adaptación al cambio

- Capacidad de análisis
- Comunicación
- Negociación
- Profundidad en el conocimiento de los productos
- Trabajo en Equipo

Director de Desarrollo

Identificación del cargo.

Nivel: Misional

Dependencia: Desarrollo

Observaciones: Debe tener claros los requerimientos del cliente y transmitir la información adecuada a todo el equipo de trabajo.

Objetivo. Lograr el manejo eficiente de todos los recursos físicos y humanos puestos a su disposición para lograr el cumplimiento de todos los objetivos en los procesos misionales.

Funciones del cargo

- Definir y gestionar estándares relativos al desarrollo de software.
- Diseñar y modificar rutas de trabajo para mejorar procesos.
- Identificar y poner en conocimiento de la gerencia los requerimientos técnicos, humanos y logísticos necesarios para cumplir con sus metas y objetivos.
- Conocer y entender todos los procesos y los recursos que se utilizan.

Educación

- Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico o carreras profesionales afines.
- Cursos o certificación en procesos de calidad de software o dirección de proyectos de software

Experiencia

- Mínimo un año en la dirección de proyectos de software.

Competencias

- Liderazgo.
- Tolerancia a la presión.
- Adaptabilidad al cambio.
- Orientación a los resultados.
- Trabajo en Equipo.
- Capacidad para delegar funciones

Director de Proyectos

Identificación del cargo.

Nivel: Misional

Dependencia: Desarrollo

Observaciones: Debe tener claros los requerimientos del cliente para definir correctamente el plan de trabajo y transmitir la información adecuada a todo el equipo de trabajo.

Objetivo. Planificar, ejecutar y controlar los proyectos, impulsando el avance de los mismos mediante la toma de decisiones tendentes a la consecución de los objetivos planteados.

Funciones del cargo

- Planificar el desarrollo de los proyectos.
- Desarrollar el plan de trabajo y asignar las responsabilidades a desarrolladores.
- Supervisar y monitorear el desarrollo de los proyectos.
- Controlar modificaciones y/o mejoras de los aplicativos desarrollados.

- Apoyar al asesor comercial en la definición de requerimientos de las propuestas de aplicativos a la medida.
- Recibir inquietudes de los clientes en cuando al avance del proyecto.
- Apoyar o realizar la entrega final del proyecto al cliente.

Educación

- Ingeniero de sistemas, o carreras profesionales afines.
- Cursos o certificación en dirección de proyectos de software.

Experiencia

- Mínimo un año en la dirección de proyectos TI.

Competencias

- Relaciones públicas
- Liderazgo para el cambio
- Tolerancia a la presión
- Adaptabilidad al cambio
- Orientación a los resultados.
- Trabajo en Equipo
- Seguimiento y Control
- Capacidad para delegar funciones

Desarrollador Sénior

Identificación del cargo.

Nivel: Misional.

Dependencia: Desarrollo.

Objetivo. Colaborar en el análisis, diseño y desarrollo de aplicativos informáticos que suplan las necesidades del cliente, mejorando el rendimiento de la organización.

Funciones del cargo

- Desarrollar los aplicativos teniendo en cuenta los requerimientos e indicaciones del director de desarrollo.
- Utilizar los estándares de programación definidos en la empresa.
- Realizar pruebas de funcionamiento a los aplicativos desarrollados.
- Realizar los ajustes solicitados por el director de proyectos a los aplicativos desarrollados.
- Mantener conocimientos actualizados sobre lenguajes de programación, bases de datos y métodos de codificación.
- Realizar capacitación del aplicativo desarrollado.

Educación

- Ingeniero de sistemas, ingeniero electrónico o carreras afines.
- Con conocimientos en programación, bases de datos e ingeniería de software.

Experiencia

- Mínimo 1 año en programación.
- Desarrollo de aplicativos (como mínimo un proyecto desarrollado).

Competencias

- Tolerancia a la presión
- Adaptación al cambio.
- Capacidad de entender a los demás.
- Profundidad en el conocimiento de los productos.
- Orientación a los resultados.
- Capacidad de análisis.
- Trabajo en Equipo

Desarrollador Junior

Identificación del cargo.

Nivel: Misional

Dependencia: Desarrollo

Objetivo. Colaborar en el desarrollo de aplicativos informáticos que suplan las necesidades del cliente, apoyando a los desarrolladores seniors.

Funciones del cargo

- Desarrollar los módulos solicitados teniendo en cuenta los requerimientos e indicaciones del director de desarrollo.
- Utilizar los estándares de programación definidos en la empresa.
- Realizar pruebas de funcionamiento a los módulos desarrollados.
- Realizar los ajustes solicitados por el director de proyectos a los módulos desarrollados.

Educación

- Estudiante últimos semestres ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica o carreras afines
- Con conocimientos en programación, bases de datos e ingeniería de software

Experiencia

- Mínimo seis meses en programación.
- Desarrollo de aplicativos (como mínimo un proyecto desarrollado).

Competencias

- Responsabilidad
- Tolerancia a la presión
- Adaptabilidad al cambio
- Trabajo en Equipo

Maquetador

Identificación del cargo.

Nivel: Misional

Dependencia: Desarrollo

Objetivo. Realizar la maquetación de los diseños recibidos y solicitados por el director de proyectos, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente.

Funciones del cargo

- Realizar la maquetación de los diseños teniendo en cuenta los requerimientos e indicaciones del director de desarrollo.
- Utilizar los estándares de maquetación definidos en la empresa.
- Realizar pruebas a la maquetación.
- Realizar los ajustes solicitados por el director de proyectos.
- Realizar Diseños solicitados por el director de desarrollo.

Educación

- Ingeniero de sistemas, diseño gráfico o carreras afines (puede ser estudiante de últimos semestres).
- Con conocimientos intermedios en HTML.

Experiencia

- Mínimo un proyecto de maquetación realizado.

Competencias

- Flexibilidad
- Capacidad de entender a los demás.
- Adaptabilidad al cambio
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo

Diseñador Gráfico

Identificación del cargo.

Nivel: Misional

Dependencia: Desarrollo

Objetivo. Realizar, estructurar e implementar la creatividad e innovación en los diseños e imagen requerida por la organización, con motivo de reconocimiento y atracción del cliente, logrando la satisfacción de las necesidades del mismo.

Funciones del cargo

- Construir propuestas visuales conceptualizando los requerimientos dados.
- Proponer las diferentes ideas de innovación para la imagen de la empresa.
- Realizar ajustes de acuerdo a los comentarios a las propuestas de diseño presentadas.
- Concebir, generar y desarrollar la mejor propuesta de imagen para nuevos productos o servicios de la empresa.

Educación

- Diseñador Gráfico
- Con conocimientos básicos en técnicas de diseño web.

Experiencia

- Mínimo 1 año como diseñador gráfico.
- Experiencia en Desarrollo Web.
- Mínimo la realización de un diseño web.

Competencias

- Tolerancia a la presión
- Creatividad e innovación
- Adaptación al cambio
- Capacidad de entender a los demás

- Profundidad en el conocimiento de los productos
- Trabajo en Equipo

Ingeniero de pruebas

Identificación del cargo.

Nivel: Estratégico

Dependencia: Gerencia

Objetivo. Planificar, producir y ejecutar pruebas de funcionamiento de los desarrollo de la empresa.

Funciones del cargo

- Realizar un plan de pruebas estándar para los proyectos de desarrollo.
- Realizar un plan de pruebas específico para los proyectos de desarrollo que lo requieran.
- Actualizar el plan de pruebas y hacer correcciones en caso de ser necesarios.
- Entregar el listado de errores encontrados en las pruebas a los desarrolladores involucrados para su corrección.

Observaciones: Las pruebas a realizar pueden ser pruebas de estrés, de integración, de aceptación, funcionalidad, seguridad, etc.

Educación

- Ingeniero de sistemas o carreras afines
- Con conocimientos en ingeniería de software

Experiencia

- Mínimo 6 meses en pruebas y/o desarrollo de software.

Competencias

- Adaptabilidad al cambio
- Orientación a los resultados

- Comunicación
- Trabajo en equipo

Director de Comunicaciones

Identificación del cargo.

Nivel: Estratégico

Dependencia: Gerencia

Objetivo. Planificar, producir y elaborar las campañas de comunicación de la organización, así como la administración de los servicios web y de redes sociales de los clientes.

Funciones del cargo

- Formular, Dirigir y Ejecutar Actividades dentro de los proyectos de administración de Sitios Web administrados.
- Realización de reportajes escritos y/o en video para la alimentación de Sitios Web administrados.
- Toma de Fotografías en trabajos de campo y para catálogos de productos de Sitios Web administrados.
- Creación y administración de contenido en páginas web y redes sociales.
- Realización de actividades que promuevan la comunicación interna de la organización.

Educación

- Comunicador social y periodista.

Experiencia

- Mínimo 6 meses de experiencia.
- Redacción de artículos.
- Reportaje.
- Fotografía.

Competencias

- Innovación
- Relaciones públicas
- Comunicación
- Pensamiento conceptual
- Adaptabilidad al cambio
- Trabajo en Equipo

Director Financiero

Identificación del cargo.

Nivel: Estratégico.

Dependencia: Gerencia.

Objetivo. Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros para el cumplimiento de las metas de la organización, controlando y evaluando las actividades de: compras, suministro, presupuesto, costeo, pago de obligaciones, pago de impuestos y registro contable; que se realizan en la organización.

Funciones del cargo

- Responder ante el gerente, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros de la organización.
- Realizar la contabilidad de las actividades financieras como pagos de nómina, impuestos, pago de obligaciones.
- Gestionar los cobros y pagos de la organización.
- Elaborar informes de gestión y financieros solicitados por la gerencia.
- Definir y aplicar los parámetros para el presupuesto de ingresos, gastos y compras de la organización.
- Manejo de rubros presupuestales de la organización.

Educación

- Administración financiera, contaduría o áreas afines.
- Conocimientos en planeación financiera.

Experiencia

- Profesional en Administración financiera, contaduría o áreas afines, con experiencia mínima de 2 años.
- Tener experiencia en gerencia financiera.

Competencias

- Pensamiento estratégico.
- Relaciones públicas.
- Integridad.
- Trabajo en Equipo.

Director de Calidad

Identificación del cargo.

Nivel: Estratégico

Dependencia: Gerencia

Objetivo. Planificar, organizar, ejecutar, seguir y controlar el Sistema de Gestión de Calidad, atendiendo los requerimientos específicos, teniendo como objetivo garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos, con un enfoque que garantice un mejoramiento continuo.

Funciones del cargo

- Participar en el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño y necesidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Dirección la necesidad de recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

- Preparar la información relacionada con la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

Educación

- Ingeniero Industrial, Administrador de Empresas o carreras profesionales afines.

Experiencia

- Mínimo un año en el manejo de Sistemas de Gestión de Calidad.

Competencias

- Relaciones públicas
- Liderazgo para el cambio
- Tolerancia a la presión
- Adaptabilidad al cambio.
- Orientación a los resultados
- Trabajo en Equipo.

Auxiliar Administrativo

Identificación del cargo.

Nivel: Apoyo

Dependencia: Gerencia

Objetivo. Asistir al área designada en el proceso de planeación, organización y desarrollo de las actividades técnico-administrativas de la empresa para el cumplimiento de los objetivos.

Funciones del cargo.

Las funciones que le sean asignadas según el área en que sea ubicado.

Educación

- Estudiante últimos semestres de carreras afines, según el área requerida.

Experiencia

- Practicante universitario

Competencias

- Tolerancia a la presión
- Comunicación
- Adaptación al cambio
- Flexibilidad
- Responsabilidad

Asesor Legal

Identificación del cargo.

Nivel: Apoyo

Dependencia: Gerencia

Objetivo. Coordina y participar en la elaboración de reglamentos, acuerdos y demás disposiciones legales. Y será el encargado de liderar y el director responsable de todos los aspectos jurídicos en las asesorías brindadas a la empresa.

Funciones del cargo

- Revisar y sugerir modificaciones en la formulación de contratos, convenios y otros.
- Planificar, asignar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de Asesoría Jurídica en las distintas áreas que la integran.
- Ejercer la representación como Mandatario Judicial de la organización en todo asunto de carácter legal.
- Proporcionar Asesoría Legal a Junta Directiva, Gerencia y demás dependencias de la organización.

- Llevar el archivo actualizado de la legislación vigente que compete a la organización.

Educación

- Abogado titulado
- Conocimientos en temas como derechos de autor, licencias de software, TIC.

Experiencia

- Mínimo 3 años de experiencia en el área.

Competencias

- Adaptación al cambio.
- Capacidad de análisis.
- Gestión de conflictos.
- Pensamiento conceptual.

Contador

Identificación del cargo.

Nivel: Apoyo

Dependencia: Gerencia

Objetivo. Elaborar, interpretar y examinar la información financiera, que sirva de base para la toma de decisiones y para el cumplimiento de disposiciones legales.

Funciones del cargo

- Elaborar estados financieros para fines contables, fiscales y financieros.
- Asesorar en materia contable, fiscal y financiera.
- Fundamentar toma de decisiones basados en el análisis de la información financiera.
- Verificar los documentos contables.
- Verificación del cálculo de impuestos.

- Velar por que la contabilidad se lleve de acuerdo a la legislación colombiana.

Educación

- Contador Público

Experiencia

- Mínimo 3 años de experiencia en el área

Competencias

- Credibilidad técnica.
- Precisión.
- Capacidad de análisis.
- Ética profesional.

1.1.7 Perfiles deseados vs perfiles actuales

Dentro de la organización los perfiles de las personas que actualmente ocupan cada uno de los cargos son los perfiles deseados y los cuales se especificaron en el manual de funciones.

1.1.8 Manual de competencias

Conciencia Organizacional. Capacidad para comprender, interpretar e identificar las líneas de negocio de la empresa y la orientación de esta; incluyendo el conocimiento y sentido de pertenencia a la organización logrando armonía entre los objetivos personales y organizacionales. Comprender y apoyar activamente la misión y las metas de la organización.

Orientación a Los Resultados. Capacidad de orientar todos los actos al logro de los objetivos, actuando en pro de cumplir o superar las necesidades del cliente o

en mejorar la organización; capaz de seguir los procesos establecidos para la consecución de los resultados, fijarse metas desafiantes, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.

Orientación Al Usuario. Capacidad para ayudar o servir a los usuarios, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas, implicando esto esforzarse por conocer y resolver los problemas del usuario, tanto del cliente final a quien van dirigidos los esfuerzos de la empresa como los usuarios del cliente. Busca información acerca de las necesidades reales, subyacentes, del usuario, más allá de aquellas expresadas inicialmente y ajusta ésta a los productos o servicios disponibles.

Comunicación y comprensión. Capacidad de expresar de manera verbal y escrita conceptos e ideas en forma efectiva, positiva, clara, concisa lógica y organizada; capacidad de escuchar al otro y comprenderlo percibiendo los sentimientos y estados de ánimo de este y considerándole un ser humano igual. Utiliza su comprensión basada en la escucha y observación para predecir y prepararse para las reacciones de los otros. Comprende los problemas, sentimientos y preocupaciones de otra persona, identificando sus fortalezas y debilidades.

Efectividad. Capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su labor, logrando una planeación efectiva que garantice la ejecución de esta, capacidad de delegar y de asignar el personal idóneo para una labor determinada; incluyendo mecanismos de seguimiento y verificación de la información y de la ejecución.

Tolerancia a la Presión. Capacidad para alcanzar objetivos definidos, manteniendo el nivel de calidad en el trabajo realizado en situaciones de presión de tiempo o imprevistos en el desarrollo de los proyectos.

Creatividad e innovación. Capacidad para aportar ideas que permitan desarrollar mejoras en los productos, servicios actividades y procesos de la organización, con el fin de responder a las necesidades de evolución de la esta.

Adaptabilidad al cambio y Flexibilidad. Capacidad de reorientar la forma de actuar para alcanzar los objetivos ante nuevas situaciones. Capacidad de realizar adaptaciones organizacionales y estratégicas en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación. Capacidad de modificar su comportamiento u opinión ante nuevos argumentos o evidencias.

Profundidad en el conocimiento de los productos. Capacidad de conocer a fondo los productos y servicios de la empresa evaluando la factibilidad y viabilidad de su adaptación a los requerimientos, gustos y necesidades del cliente; capacidad de evaluar las ventajas y beneficios que cada uno de ellos ofrece y de aportar ideas para el desarrollo o las mejoras de las nuevas versiones de un producto o servicio.

Credibilidad técnica. Capacidad para generar confianza y credibilidad en los demás sobre la base de conocimientos técnicos de su especialidad y la de la empresa, resuelve problemas del cliente relacionados con los aspectos técnicos de los productos.

Precisión. Capacidad para realizar las tareas asignadas con alto grado de exactitud. Orientar el desarrollo de las tareas al cumplimiento exacto y adecuado de los requerimientos del cliente.

Capacidad de análisis. Capacidad para analizar información e identificar problemas y posibles soluciones dentro de la organización. Realizar análisis lógicos enmarcados en el detalle y la precisión.

Ética profesional. Capacidad para actuar teniendo presentes los principios y ética de la profesión en la actividad cotidiana. Su conducta laboral y personal se rige por comportamientos y principios claros.

Gestión de conflictos. Capacidad para hacer frente a los conflictos y aportar soluciones con el fin de resolver los conflictos generados entre distintas personas o áreas de la organización.

Pensamiento conceptual. Capacidad de comprender una situación o problema uniendo sus partes de manera global, Aplicar y modificar apropiadamente conceptos aprendidos en el desarrollo de su labor.

Pensamiento estratégico. Habilidad para identificar y comprender rápidamente los cambios del entorno analizando las oportunidades y amenazas de estos para la organización. Traducir estos cambios y características a la ejecución de acciones y planes concretos que permitan el desarrollo de la empresa.

Relaciones públicas. Capacidad para establecer y mantener relaciones con clientes, personas de interés en el mercado, proveedores y toda la comunidad en

general. Establecer y mantener la buena voluntad y la comprensión mutua entre la organización y sus clientes internos/externos, consolidando así la imagen de la empresa.

Integridad. Es la capacidad de actuar de acuerdo a lo que se dice o se considera correcto aplicando la ética profesional y los valores individuales y organizacionales. Actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles siendo honesto en las relaciones con los clientes. No estar dispuesto a cumplir órdenes que impliquen acciones que se consideran que no son éticas.

Liderazgo para el cambio. Habilidad de proponer y comunicar una visión estratégica de la empresa y de nuevos cambios en pro del fortalecimiento de ésta, creando una motivación y un compromiso de toda la organización por el cumplimiento de esta visión; actúa como líder de la innovación y los nuevos emprendimientos.

Negociación. Habilidad para lograr acuerdos satisfactorios y de gana-gana para todas las partes, crea un ambiente propicio de colaboración y logra compromisos duraderos que fortalecen la relación. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de cada negociación.

Responsabilidad. Habilidad para cumplir con las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida y asumir las consecuencias de sus actos. Desempeñar las tareas con dedicación, cumpliendo tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.

1.1.9 Caracterización de procesos

Proceso de dirección

Figura 3. Proceso de Dirección.



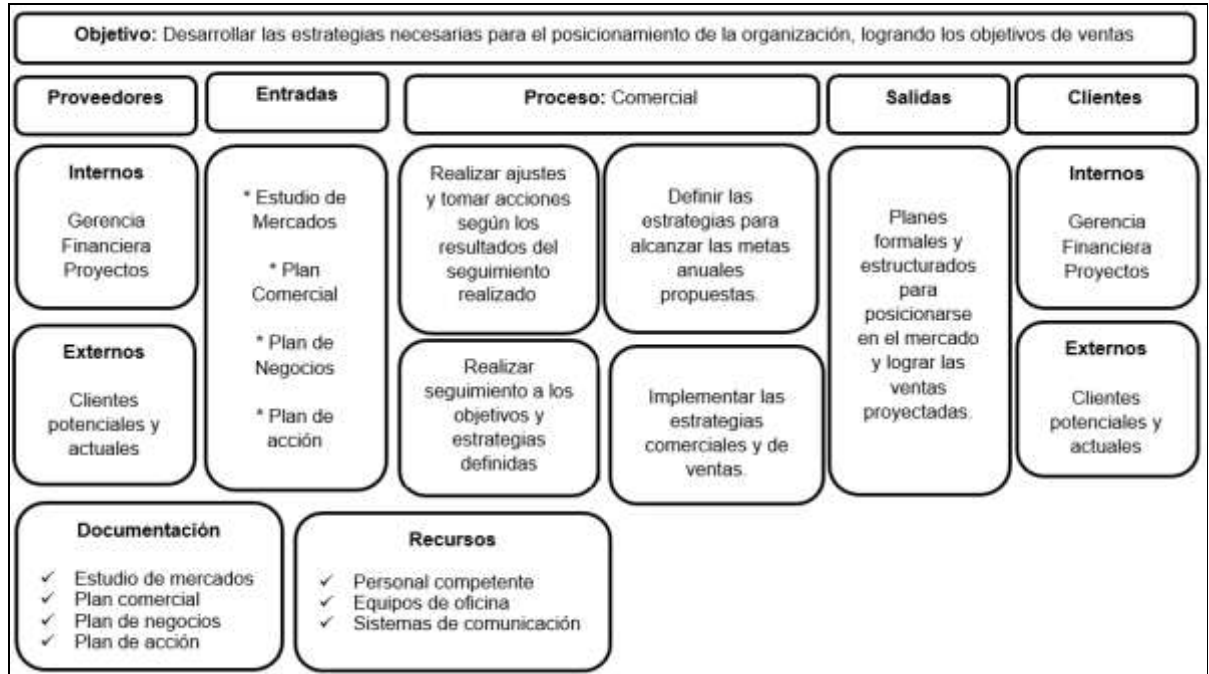
Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Actividades Proceso de Dirección

1. Recibir peticiones por parte de los directivos de otras áreas.
2. Recibir informes de gestión de las diferentes áreas de la organización.
3. Analizar la información recibida.
4. Realizar planeación estratégica preliminar.
5. Asignar las tareas necesarias a los directivos de la organización.
6. Revisar las tareas asignadas a los directivos de la organización.
7. Efectuar seguimiento a las tareas de la organización y lo objetivos planteados para la misma.
8. Realizar ajustes a la planeación y las actividades determinadas (de ser necesario).

Proceso comercial

Figura 4. Proceso Comercial



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Actividades Proceso Comercial

1. Realizar el contacto inicial con el cliente
2. Recopilar los datos del cliente.
3. Crear el cliente en el sistema. Si pertenece a una empresa crear la empresa y el contacto.
4. Recibir los requerimientos por parte del cliente.
5. Elaborar y enviar la propuesta al cliente.
6. Crear la propuesta en el sistema.
7. Realizar seguimiento a la propuesta.
8. Actualizar estado de la propuesta.
9. Ofrecer servicios complementarios de administración y desarrollo (Si la propuesta fue aprobada).

Procedimientos de proceso comercial

Procedimiento Elaboración de propuestas

Responsable: Director comercial

Objetivo: Realizar la propuesta comercial a presentar al cliente

Resultados: Enviar propuesta final realizada al cliente

Límites

- Punto inicial: Revisar requerimientos del cliente
- Punto final: Enviar propuesta final al cliente

Formatos o impresos

- Propuesta
- Email

Observaciones: La propuesta es revisada por el Director de Proyectos.

Actividades procedimiento elaboración de propuestas

1. Revisar requerimientos del cliente.
2. Revisar propuestas similares realizadas
3. Modificar o crear propuesta según lo requerimientos
4. Determinar costo, tiempo de desarrollo, tiempo de soporte
5. Si la propuesta es para un aplicativo a la medida enviar al director de proyectos o director de desarrollo para su revisión.
6. Enviar propuesta final al cliente.

Procedimiento Elaboración de contrato

Responsable: Director comercial

Objetivo: Realizar el contrato cliente – organización por concepto de prestación de servicios.

Resultados: Creación del contrato que demuestra la relación comercial cliente – organización.

Límites

- Punto inicial: Revisar requerimientos del cliente
- Punto final: Recibir contrato con la respectiva firma del cliente

Formatos o impresos

- Contrato.
- Nit del cliente.
- Información requerida del cliente.

Observaciones

- Los contratos son revisados por el asesor legal en caso de ser requerido, debido a la complejidad de la actividad comercial.
- El contrato puede ser enviado al cliente en medio físico o magnético.
- El contrato es firmado por el Director General de la organización.

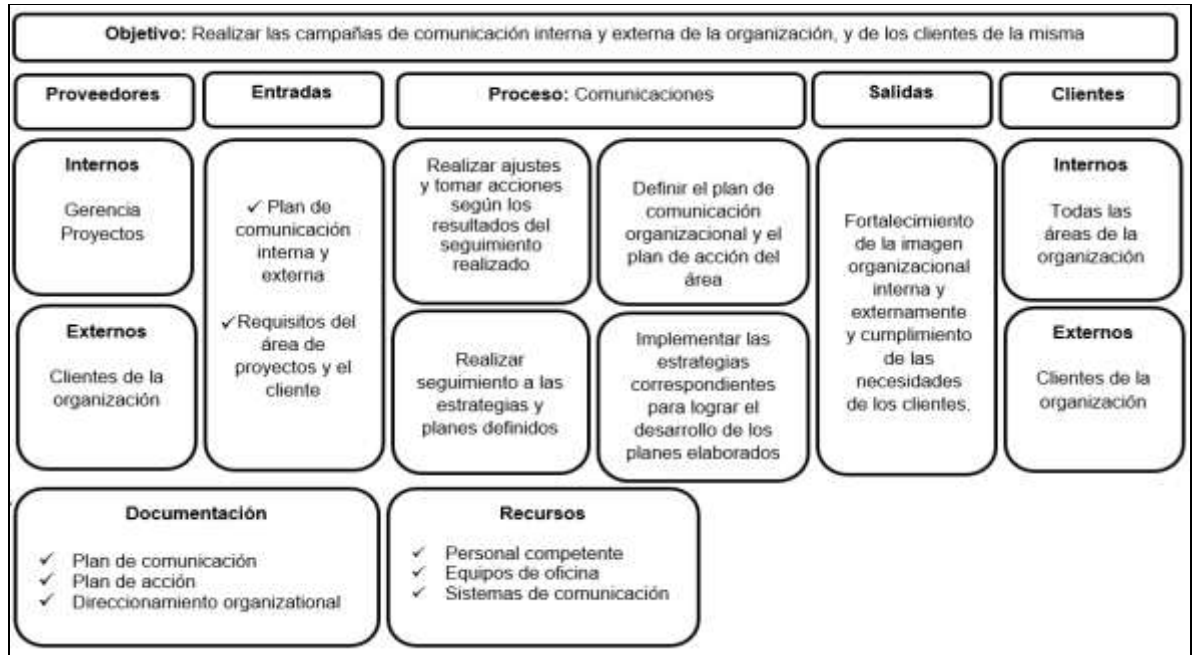
Actividades procedimiento Elaboración de contrato

1. Revisar requerimientos del cliente
2. Seleccionar plantilla de acuerdo al tipo de contrato
3. Solicitar información requerida del cliente
4. Modificar contrato con datos del cliente
5. Realizar ajustes necesarios al contrato de acuerdo a requerimientos
6. Adjuntar propuesta final al contrato.
7. Enviar contrato a revisión por el cliente
8. Recibir contrato revisado
9. Realizar las modificaciones necesarias

10. Enviar contrato al cliente para su firma
11. Recibir contrato con la respectiva firma del cliente.

Proceso comunicaciones

Figura 5. Proceso Comunicaciones



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Actividades Proceso Comunicaciones

1. Realizar el plan de comunicación interna y externa.
2. Socializar los planes realizados.
3. Recibir solicitud por parte del área de proyectos.
4. Realizar plan de acción para el cumplimiento de las tareas.
5. Programar las tareas a realizar en el PMS.
6. Efectuar seguimiento a las tareas planificadas y programadas.
7. Generar informes de avance del resultado obtenido (si es necesario)
8. Socializar los resultados con los interesados.

Procedimientos de proceso comunicaciones

Procedimiento Generación de Contenido

Responsable: Director Comunicaciones

Objetivo: Elaborar contenido según los requerimientos del cliente o de la empresa.

Resultados: Contenido redactado y publicado en la página web y/o redes sociales del cliente o propios.

Límites

- Punto inicial: Definir requerimientos de artículos y periodicidad de publicación.
- Punto final: Compartir el artículo en las redes sociales del cliente o propios.

Formatos o impresos

- Requerimiento de Contenido.
- Artículo
- Imágenes de apoyo

Observaciones:

- El servicio es prestado a los clientes que lo hayan especificado en el contrato firmado con la organización, como parte de la prestación de servicios.
- En determinados casos el artículo no es realizado bajo consulta, sino a partir de un trabajo de campo (Vivencia experimental).
- Los artículos escritos deben tener una redacción específica para ser publicados en internet.
- La revisión es realizada por el Director General, el Director Comercial o el Director de Proyectos.
- En ocasiones el contenido es de consulta por lo tanto se debe consultar y publicar artículos según la actividad comercial de la organización y/o requerimientos del cliente, con sus respectivos datos de fuente y origen

(derechos de autor). Al momento del envío al cliente se envía con el enlace, el autor y los requerimientos necesarios.

Actividades de procedimiento de Generación de Contenido

1. Definir periodicidad de publicación.
2. Definir los temas a investigar con el cliente.
3. Realizar consulta.
4. Redactar el artículo.
5. Realizar búsqueda de las imágenes de apoyo o tomar fotografías
6. Enviar artículo a revisión.
7. Recibir artículo revisado.
8. Enviar artículo al cliente.
9. Recibir retroalimentación por parte del cliente.
10. Realizar cambios si fuese necesario.
11. Subir artículo a la página del cliente.
12. Compartir en las redes sociales del cliente.

Procedimiento Administración de redes sociales

Responsable: Directora de Comunicaciones

Objetivo: Administrar las redes sociales de los clientes y de la empresa

Resultados: Cuentas en redes sociales de los clientes y de empresa manejadas y administradas de forma efectivamente

Límites

- Punto inicial: Recibir sugerencia temática de los clientes
- Punto final: Generar informes y estadísticas

Formatos o impresos

- Informe

- Fotografías

Observaciones

- Se realiza generalmente varias veces al día.
- La generación de informes y estadísticas va ligado directamente a la periodicidad.
- La información compartida se realiza generalmente en Twitter y Facebook.
- Los saludos de bienvenida se realiza a nuevos Fans o Seguidores.
- Las actualizaciones dependen de las publicaciones de la página web del cliente o actividades que se desarrollen en su empresa.
- Los estados son generados por el administrador de la red social, están relacionados con el quehacer de la empresa y no necesariamente requieren previa autorización para su publicación.
- Si el cliente lo solicita, se pueden administrar perfiles en otras redes sociales.

Actividades de procedimiento Administración de redes sociales

1. Recibir sugerencia temática de los clientes y/o de la empresa
2. Generar y compartir información
3. Redactar mensajes cortos de actualización de estado
4. Publicar fotografías
5. Responder mensajes y/o comentarios
6. Realizar saludos de bienvenida
7. Generar informes y estadísticas

Procedimiento Toma de fotografías 2d

Responsable: Comunicadora social – periodista

Objetivo: Capturar fotografías en 2d según los requerimientos.

Resultados: Fotografías entregadas y/o publicadas

Límites

- Punto inicial: Definir tipo de fotografía a realizar
- Punto final: Publicar y/o entregar al cliente

Formatos o impresos

- Fotografías

Observaciones

- Se realiza desplazamiento sólo si es necesario.
- Se realiza una primera selección de imágenes.
- Se realiza edición si es necesario, generalmente en fotos de productos.
- La segunda selección es realizada por parte del equipo de trabajo.
- Se realizan los ajustes sólo si es necesario.

Actividades de procedimiento de Toma de Fotografías 2D

1. Definir tipo de fotografía a realizar
2. Concretar lugar, hora y fecha
3. Especificar acompañamiento o no del cliente
4. Preparar el equipo de fotografía
5. Realizar desplazamiento
6. Preparar la locación a utilizar
7. Realizar la toma de fotografías
8. Descargar las imágenes obtenidas
9. Realizar selección inicial de las fotografías
10. Efectuar edición
11. Realizar segunda selección de las fotografías
12. Enviar fotografías al cliente
13. Recibir retroalimentación
14. Realizar ajustes
15. Publicar y/o entregar al cliente

Procedimiento Fotografías 360° esférica

Responsable: Comunicadora social – periodista

Objetivo: Capturar fotografías 360° esféricas según los requerimientos del cliente

Resultados: Fotografías entregadas y/o publicadas

Límites

Punto inicial: Definir tipo de fotografía a realizar

Punto final: Entregar al cliente

Formatos o impresos

- Fotografía en cd o link de descarga

Observaciones

- La imagen se procesa inicialmente como un panorama.
- Para una fotografía pueden requerirse varios desplazamientos.
- Se le debe advertir al cliente con anticipación que se puede llegar a repetir varias veces el mismo proceso.
- Si se realiza fuera de la ciudad se debe programar la toma mínimo con dos días de anticipación.
- Si el cliente posee página se publica allí; sino se entrega en un cd la fotografía
- La conversión es realizada al formato 360°.
- El proceso se repite solo si la toma inicial no es apta para conversión al formato 360° cuantas veces sea necesario.

Actividades de procedimiento de Fotografías 360° esférica.

1. Definir tipo de fotografía a realizar
2. Concretar lugar, hora y fecha
3. Especificar acompañamiento o no del cliente
4. Preparar el equipo de fotografía
5. Realizar desplazamiento

6. Preparar la locación a utilizar
7. Realizar la toma de fotografías
8. Descargar las imágenes obtenidas
9. Procesar las imágenes
10. Examinar si la toma es apta para conversión
11. Enviar al cliente
12. Recibir retroalimentación por parte del cliente
13. Publicar en página web y/o redes sociales

Proceso financiero

Figura 6. Proceso Financiero



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions.

Actividades del Proceso Financiero

1. Realizar el presupuesto de ventas y gastos anual de la organización.
2. Realizar los flujos de caja proyectados.
3. Realizar el manejo de la contabilidad en la organización.
4. Socializar el presupuesto de ventas y gastos con los involucrados.

5. Analizar los flujos de caja proyectados en comparación con los flujos de caja ejecutados.
6. Medir y analizar los indicadores financieros, de acuerdo a la periodicidad definida y las necesidades de la organización.
7. Realizar los pagos de las obligaciones financieras, contractuales y extracontractuales contraídas por la organización.
8. Emitir las facturas y cuentas de cobro a los respectivos clientes.

Procedimientos de proceso financiero

Procedimiento Generación de facturación

Responsable: Director financiero

Objetivo: Realizar las facturas de cobro para los clientes

Resultados: Factura archivada en la respectiva carpeta

Límites:

- Punto inicial: Recibir solicitud de facturación
- Punto final: Archivar factura

Formatos o impresos:

- Factura
- Comprobante de recibo.

Actividades del Procedimiento de Facturación

1. Recibir solicitud de factura
2. Verificar datos del cliente
3. Realizar factura
4. Imprimir factura

5. Enviar factura al cliente
6. Recibir comprobante de recibo
7. Archivar factura

Procedimiento Generación de cartera

Responsable: Director financiero

Objetivo: Realizar la recolección de la cartera pendiente

Resultados: Cartera recuperada de manera efectiva

Límites

- Punto inicial: Revisar estado de la cuenta de los clientes
- Punto final: Archivar recibo de caja

Formatos o impresos

- Recibo de caja
- Extracto bancario

Observaciones

- En algunos casos el cliente solicita copia del recibo de caja.

Actividades del Procedimiento de Cartera

1. Revisar estado de la cuenta de los clientes
2. Verificar envío de factura
3. Revisar cuentas bancarias
4. Verificar pagos
5. Realizar recibo de caja
6. Imprimir recibo de caja
7. Archivar recibo de caja

Proceso de calidad

Figura 7. Proceso de Calidad



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions.

Actividades del Proceso de Calidad

1. Determinar y socializar el plan de calidad de la organización.
2. Determinar y socializar las mediciones a realizar en los procesos organizacionales.
3. Determinar y socializar el plan de auditorías internas en la organización.
4. Realizar las mediciones y auditorías en el tiempo establecido.
5. Realizar el análisis de los resultados obtenidos.
6. Identificar las desviaciones presentadas en la organización.
7. Comunicar a los involucrados los resultados obtenidos y su análisis.
8. Diseñar e implementar el plan de mejora, para reducir o eliminar las desviaciones encontradas.
9. Realizar seguimiento al plan de mejora durante su ejecución.
10. Evaluar el impacto al implementar el plan de mejora.

11. Realizar retroalimentación de los resultados obtenidos con los involucrados.
12. Almacenar los resultados obtenidos después de la ejecución de plan de mejora.

Procedimientos del proceso de calidad

Procedimiento Diseño Sistema de Gestión

Responsable: Director de calidad

Objetivo: Diseñar el sistema de gestión de la calidad y seguridad de la información

Resultados: Manual de calidad y seguridad de la información desarrollados en la organización, para el mejoramiento continuo de la misma.

Límites:

- Punto inicial: Determinar requisitos generales de los sistemas de gestión
- Punto final: Archivar en su respectiva carpeta

Formatos o impresos:

- Documentos organizacionales

Controles ejercidos:

- Auditorias de calidad

Actividades del procedimiento de Diseño Sistema de Gestión

1. Determinar requisitos generales de los sistemas de gestión
2. Revisar documentación existente de la organización
3. Determinar documentación a actualizar
4. Actualizar información
5. Documentar los requerimientos que sean necesarios
6. Organizar la información en los manuales

7. Archivar en su respectiva carpeta
8. Socializar la información a todos los niveles de la organización

Procedimiento Implementación sistema de gestión

Responsable: Director de calidad

Objetivo: Implementar el sistema de gestión de la calidad y seguridad de la información

Resultados: Implementación de los sistemas de gestión desarrollados en la organización

Límites

- Punto inicial: Socializar la información a todos los niveles de la organización
- Punto final: Realizar evaluación a los sistemas de gestión

Formatos o impresos:

- Documentos de los sistemas de gestión

Controles ejercidos:

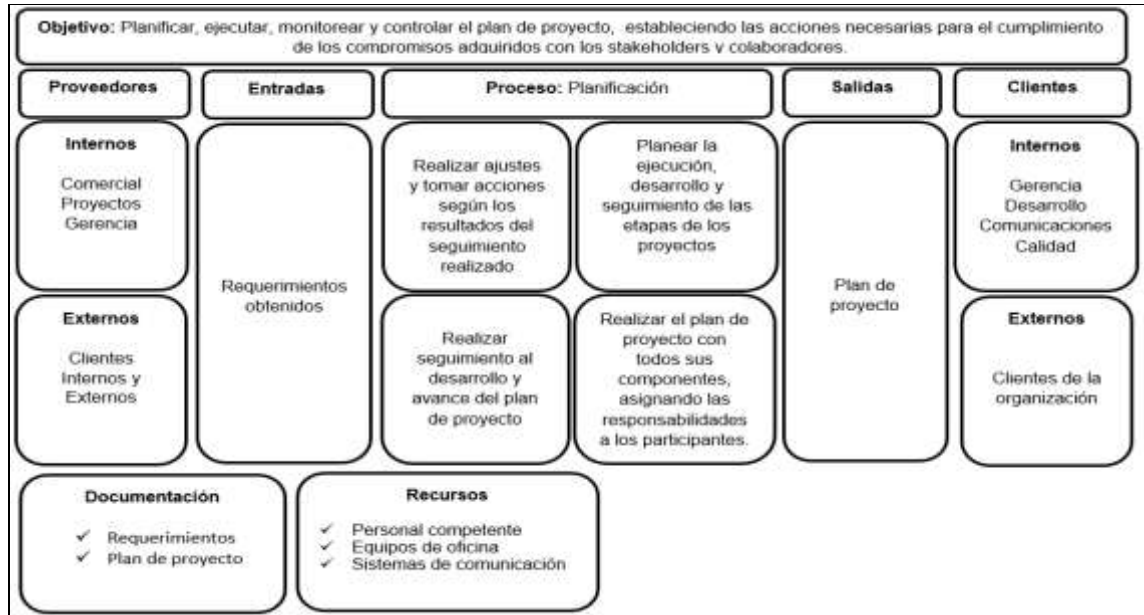
- Auditorias de calidad

Actividades del Procedimiento de Implementación sistema de gestión

1. Socializar la información a todos los niveles de la organización
2. Enfocar al personal, sus sistemas, su estrategia, sus recursos y su estructura.
3. Iniciar la implementación de los sistemas de gestión
4. Acompañar a las diferentes áreas durante el proceso
5. Realizar ajustes
6. Realizar evaluación a los sistemas de gestión

Proceso de planificación

Figura 8. Proceso de Planificación



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions.

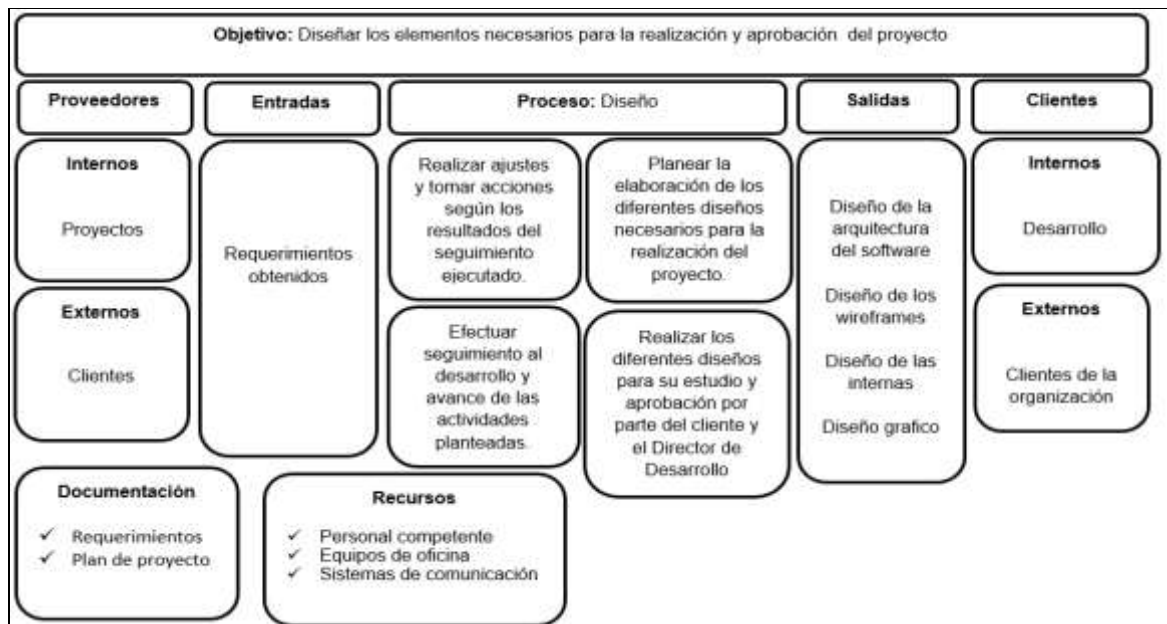
Actividades del proceso de Planificación

1. Recibir los requerimientos (Validación y Matriz de Trazabilidad)
2. Diseñar los paquetes de trabajo (WBS) del proyecto.
3. Realizar el diccionario de la WBS del proyecto.
4. Determinar el organigrama del proyecto.
5. Determinar los recursos, esfuerzo y costes del proyecto.
6. Realizar el calendario e hitos del proyecto.
7. Determinar el plan de gestión de los riesgos del proyecto.
8. Realizar el plan de comunicación del proyecto.
9. Realizar el plan de gestión de los datos del proyecto.
10. Determinar el monitoreo y control del proyecto.
11. Realizar el plan de capacitación y formación del proyecto.
12. Determinar el soporte y garantía del proyecto.

13. Determinar las actividades de aseguramiento de la calidad
14. Realizar asignación de las tareas al equipo involucrado.
15. Realizar seguimiento a las tareas asignadas al equipo.
16. Determinar las desviaciones presentadas frente al plan de trabajo del proyecto.
17. Generar las acciones necesarias para eliminar las desviaciones presentadas en el proyecto.
18. Realizar monitoreo de la aplicación de las acciones tomadas.

Proceso de diseño

Figura 9. Proceso de Diseño



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions.

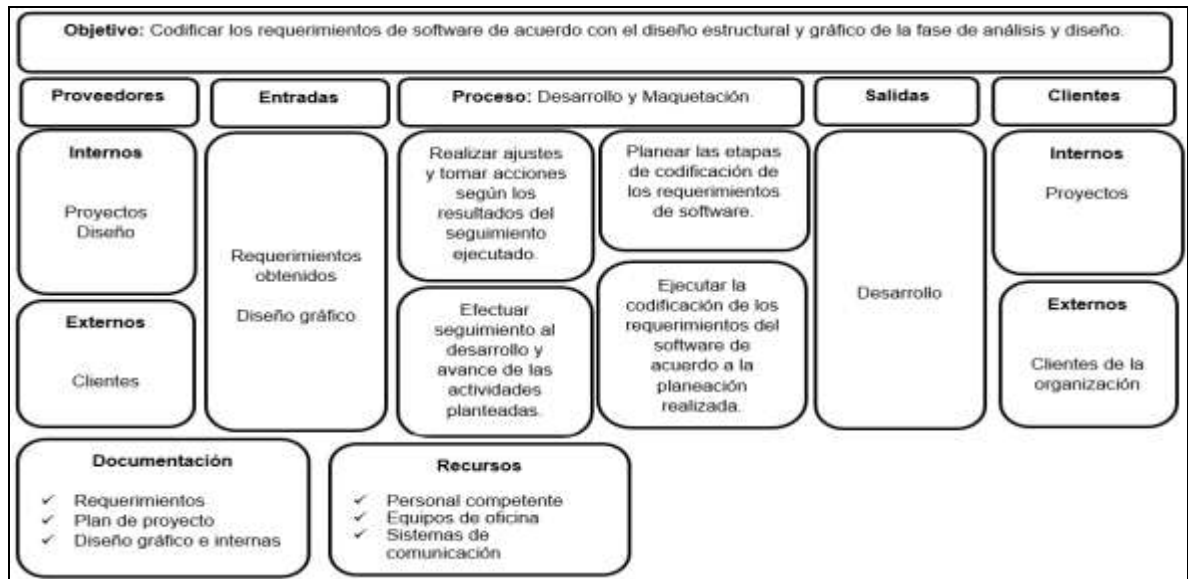
Actividades del proceso de Diseño

1. Recibir formulario de requerimientos del cliente
2. Realizar wireframes
3. Mostrar o enviar wireframes al cliente

4. Recibir correcciones del cliente.
5. Realizar correcciones propuestas por el cliente.
6. Enviar formulario de diseño web y wireframes al diseñador.
7. Esperar diseño.
8. Recibir diseño.
9. Enviar el diseño al cliente.
10. Esperar aprobación del cliente
11. Recibir aprobación.
12. Realizar diseño de Base de Datos
13. Entregar diseño a maquetación.

Proceso de maquetación y desarrollo

Figura 10. Proceso de Maquetación y Desarrollo



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

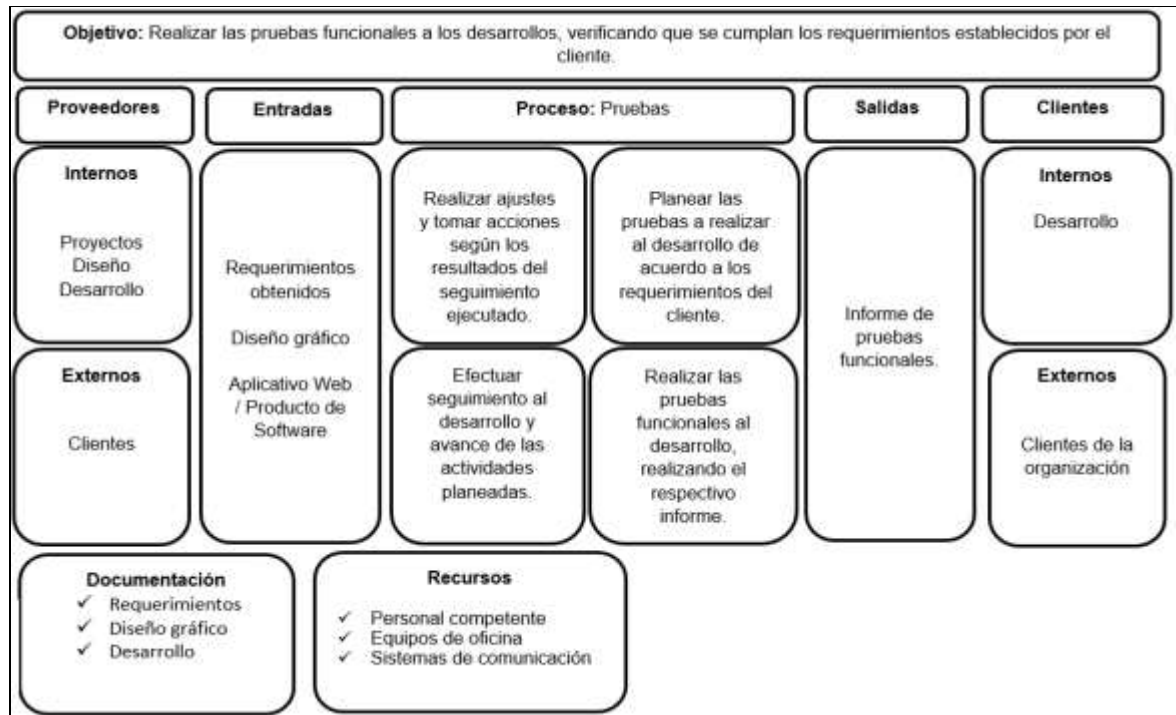
Actividades del proceso de Maquetación y Desarrollo

1. Seleccionar línea base
2. Copiar línea base

3. Actualizar línea base con datos del desarrollo.
4. Maquetar diseño.
5. Programar en JavaScript.
6. Programar el Panel.
7. Programar Web / Integración.
8. Realizar pruebas personales
9. Entregar desarrollo al área de pruebas.

Proceso de pruebas

Figura 11. Proceso de Pruebas



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Actividades del proceso de Pruebas

1. Recibir el diseño gráfico y los requerimientos del proyecto.
2. Diseñar las pruebas funcionales a realizar, según los requerimientos y el diseño recibido.

3. Recibir ruta donde se encuentra alojado el desarrollo.
4. Aplicar las pruebas funcionales diseñadas.
5. Realizar informe de resultado de las pruebas y enviar al Encargado del Proyecto.
6. Recibir ruta donde se encuentra alojado el desarrollo, con los ajustes realizados por el equipo de desarrollo.
7. Realizar las pruebas funcionales diseñadas nuevamente.

Nota: Se repiten del paso 4 al paso 7, hasta que el desarrollo cumpla con la totalidad de las pruebas funcionales aplicadas.

Proceso de implantación

Figura 12. Proceso de Implantación



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

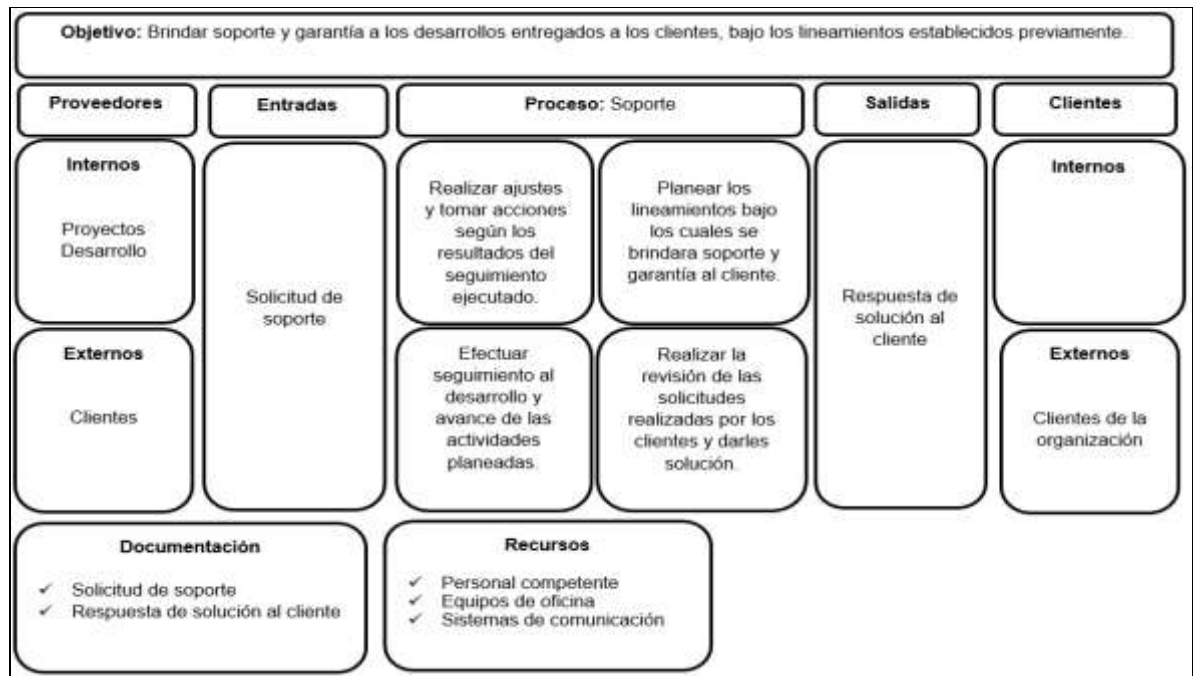
Actividades del proceso de Implantación

1. Recibir el informe de las pruebas funcionales y el desarrollo.

2. Programar reunión con el cliente del proyecto.
3. Realizar la capacitación al cliente sobre el desarrollo realizado.
4. Realizar la entrega oficial del desarrollo al cliente.
5. Generar y firmar las actas de capacitación y entrega.
6. Poner el sitio en producción.

Proceso de soporte

Figura 13. Proceso de Soporte



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

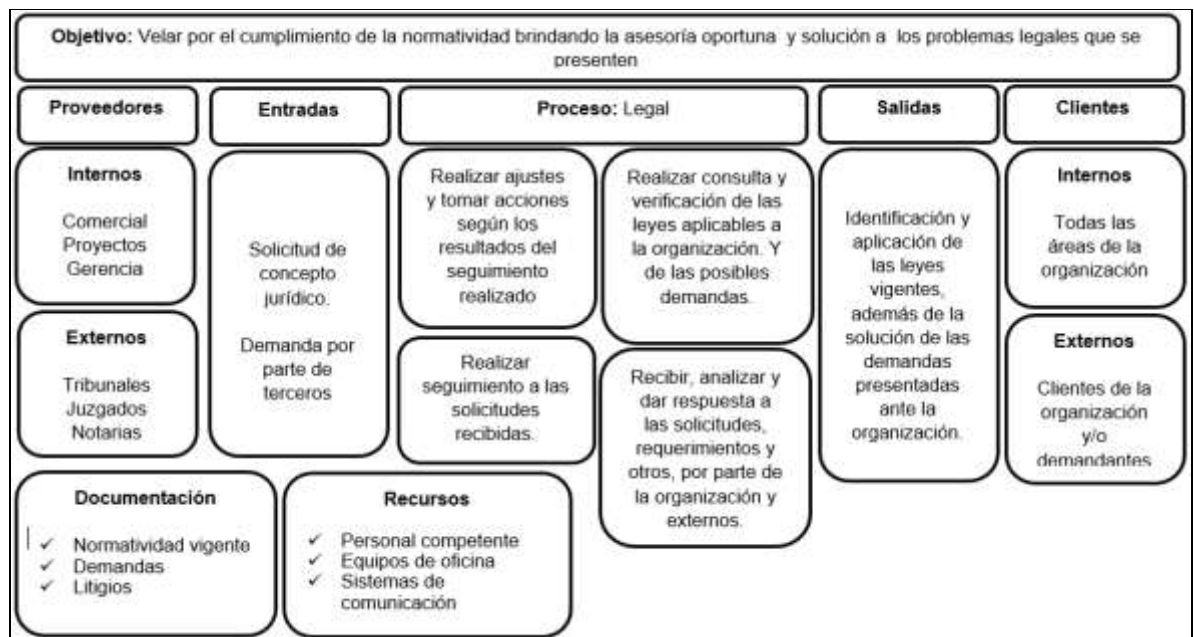
Actividades del proceso de Soporte

1. Recibir y clasificar las solicitudes de soporte.
2. Asignar encargado de brindar soporte.
3. Diagnosticar el problema a solucionar.

4. Realizar las actividades necesarias para dar solución al problema diagnosticado.
5. Ejecutar pruebas a los arreglos realizados.
6. Informar al cliente de la solución a la solicitud realizada.

Proceso legal

Figura 14. Proceso Legal



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Actividades del proceso Legal

1. Recibir solicitudes por parte de la organización.
2. Analizar solicitudes recibidas por parte de la organización.
3. Dar respuesta a las solicitudes analizadas.
4. Revisar la entrada en vigencia de nueva legislación aplicable a la organización.
5. Informar a la organización sobre la entrada en vigencia de nueva legislación.
6. Aplicar en la organización la legislación pertinente.

7. Realizar el estudio de casos legales que se lleguen a presentar en contra de la organización.
8. Representar y dar solución a los conflictos legales en los que se vea involucrada la organización.
9. Informar a la Gerencia de la organización sobre los resultados obtenidos en la solución de los conflictos.

Proceso de talento humano

Figura 15. Proceso de Talento Humano



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Procedimientos del proceso de talento humano

Procedimiento de reclutamiento

Responsable. Personal de la organización

Objetivo. Dar a conocer las vacantes existentes en la organización divulgando y ofreciendo al mercado lo necesario para atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para los puestos específicos.

Resultados. Grupo de personas con conocimientos específicos que estén interesadas en ocupar cargos de la empresa y a las que se les puedan realizar pruebas que permitan una elección óptima para cada vacante.

Límites

- Punto inicial: Evaluación de la vacante.
- Punto final: Recepción de hojas de vida.

Formatos o impresos

- Hojas de vida
- Publicidad
- Bases de datos

Controles ejercidos. Seguimiento continuo del proceso.

Observaciones. El responsable varía según el área que requiere el reclutamiento.

Actividades del procedimiento de reclutamiento

1. Evaluar la vacante
2. Definir el perfil de la persona que necesita la organización
3. Elegir método de reclutamiento (interno o externo).
4. Verificar si es posible la promoción interna.
5. Revisar archivos de candidatos anteriores.
6. Pedir hojas de vida actualizadas de personal que laboró anteriormente.
7. Cotizar publicidad (periódico, televisión, radio, bolsas de empleo).
8. Elegir el mejor método de divulgación.
9. Enviar información de la vacante.
10. Pagar el servicio de publicidad.

11. Hacer pública la vacante en la empresa para que hagan recomendaciones.
12. Recibir hojas de vida (una semana).

Procedimiento de selección

Responsable. Personal de la organización

Objetivo. Definir los lineamientos y procedimientos a seguir para la selección del personal administrativo y técnico de acuerdo con la planeación estratégica.

Resultados. Personal Idóneo contratado

Límites

- Punto inicial: Recibir las hojas de vida de los solicitantes.
- Punto final: Seleccionar y entrevistar el/los candidatos adecuados a las necesidades de la organización.

Formatos o impresos

- Exámenes de Conocimientos y Habilidades
- Resultados entrevista
- Resultados del proceso de selección

Controles ejercidos. Realizar las pruebas necesarias y seguimiento de los candidatos.

Observaciones. El responsable varía según el tipo de vacante.

Actividades del Procedimiento de Selección

1. Recibir a los candidatos preseleccionados
2. Aplicar examen de conocimiento y habilidades
3. Realizar entrevista con el jefe de área
4. Recibir resultados de la entrevista
5. Realizar informe general de la evaluación

6. Enviar informe al jefe de área
7. Recibir decisión del jefe de área
8. Publicar los resultados del proceso de selección
9. Citar al personal seleccionado para realizar la contratación

Procedimiento de contratación

Responsable. Gerente general

Objetivo. Establecer las políticas de operación y la secuencia de actividades a las que deben sujetarse para el procedimiento de contratación de talentos que reúnan las características académicas y laborales requeridas para ocupar los puestos de trabajo vacantes, los cuales van a contribuir con el crecimiento organizacional.

Resultados. Se contrató o contrataron el o los candidatos adecuados para continuar con el procedimiento de inducción.

Límites

- Punto inicial: Recibir al personal seleccionado
- Punto final: Realizar la firma del contrato por ambas partes

Formatos o impresos

- Contrato de trabajo
- Documentos faltantes

Controles ejercidos. Revisión por parte del asesor jurídico, firma cláusula de confidencialidad.

Observaciones. Las funciones presentadas, se realizan de forma general:

Actividades de procedimiento de Contratación

1. Recibir al personal seleccionado
2. Verificar las referencias laborales y personales

3. Presentar el cargo a desempeñar
4. Enseñar las funciones a realizar en el cargo
5. Determinar el tipo de remuneración y la cuantía de la misma
6. Definir el término de tiempo del contrato
7. Integrar el expediente de trabajo
8. Recibir documentación faltante
9. Realizar la firma del contrato por ambas partes

Procedimiento de inducción

Responsable. Director de área.

Objetivo. Proporcionar a los nuevos talentos la información básica que les permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo, brindar una efectiva orientación sobre los fines o razón social de la empresa y organización, la estructura y demás aspectos necesarios para la adaptación dentro del contexto organizacional y su proceso específico de trabajo.

Resultados. Se realizaron todas las actividades del procedimiento de inducción.

Límites

- Punto inicial: Dar la bienvenida a los nuevos colaboradores
- Punto final: Entrega del puesto de trabajo en concreto

Formatos o impresos

- Reglamento de la empresa
- Manual de procedimientos del cargo en específico
- Manual de funciones del cargo en específico
- Manual de competencias

Controles ejercidos: Realizar una retroalimentación con el jefe de área para así dar una opinión acerca del proceso realizado.

Observaciones. Pasos a seguir en el proceso de inducción:

Actividades del procedimiento de inducción

1. Dar la bienvenida a los nuevos colaboradores
2. Explicar el programa de inducción
3. Proporcionar la información general de la compañía
4. Visitar las instalaciones de la organización
5. Presentar las políticas básicas de la organización
6. Dar a conocer el reglamento interno de trabajo
7. Presentar a los colaboradores de la organización
8. Mostrar el sitio de trabajo
9. Dar a conocer los objetivos de trabajo del área y las estrategias
10. Ratificar las funciones y entrega de medios necesarios
11. Presentar las formas de evaluación del desempeño
12. Mostrar las relaciones de comunicación y clima laboral
13. Mostrar los métodos y estilos de dirección utilizados en la organización
14. Diagnosticar las necesidades de aprendizaje
15. Entrega del puesto de trabajo en concreto

Procedimiento de entrenamiento

Responsable. Director de área.

Objetivo. Brindar a los nuevos colaboradores los conocimientos y el entrenamiento necesarios para realizar su labor, tales como framework de desarrollo, estándares de diseño y programación y técnicas internas de marketing y optimización.

Resultados. Personal entrenado para realizar las actividades según el cargo.

Límites

- Punto inicial: Recibir colaboradores nuevos
- Punto final: Personal capacitado.

Formatos o impresos

- Manual de funciones
- Estándares de programación

Controles ejercidos

- Ejercicios de entrenamiento

Observaciones. El entrenamiento se da de acuerdo al área del cargo a desempeñar.

Actividades procedimiento de Entrenamiento

1. Recibir al nuevo colaborador
2. Dar explicación general del framework de desarrollo, de sistemas en los cuales se va a desarrollar ó estándares usados.
3. Programar calendario de entrenamiento
4. Desarrollar calendario.
5. Realizar ejercicios de práctica de temas de entrenamiento.
6. Acta de entrenamiento

Procedimiento de Capacitación

Responsable. Director de área

Objetivo. Brindar a todos los colaboradores de SingleClick Solutions S.A.S, la oportunidad de incrementar, perfeccionar sus conocimientos y desarrollar aún más sus habilidades, generando mayor competitividad.

Resultados. Personal capacitado y competitivo

Límites

- Punto inicial: Recibir diagnóstico de las necesidades de aprendizaje
- Punto final: Resultado de la capacitación

Formatos o impresos

- Programa integral de capacitación
- Manual de funciones
- Formato de descripción de cargos
- Manual de competencias

Controles ejercidos

- Evaluación de la capacitación

Observaciones. Pasos a seguir en el proceso de capacitación:

Actividades procedimiento de Capacitación

1. Recibir diagnóstico de las necesidades de aprendizaje
2. Realizar estudio de las necesidades de aprendizaje
3. Planificar las acciones de capacitación
4. Plantear un programa integral de capacitación
5. Realizar la convocatoria al ciclo de capacitación
6. Ejecutar el programa de capacitación (general o específico según sea el caso)
7. Evaluar el proceso de capacitación realizado
8. Dar a conocer los resultados de la capacitación

Procedimiento de plan de carrera/ascenso: Para SingleClick Solutions S.A.S no aplica este tipo de procedimiento, ya que por el tamaño de la empresa las personas no ascienden más allá del cargo que tienen en este momento, el único cargo que asciende es el desarrollador Junior que pasa a Senior de acuerdo al desempeño, tiempo en la empresa y experiencia.

Evidencias de procedimiento de inducción. (Ver anexo a).

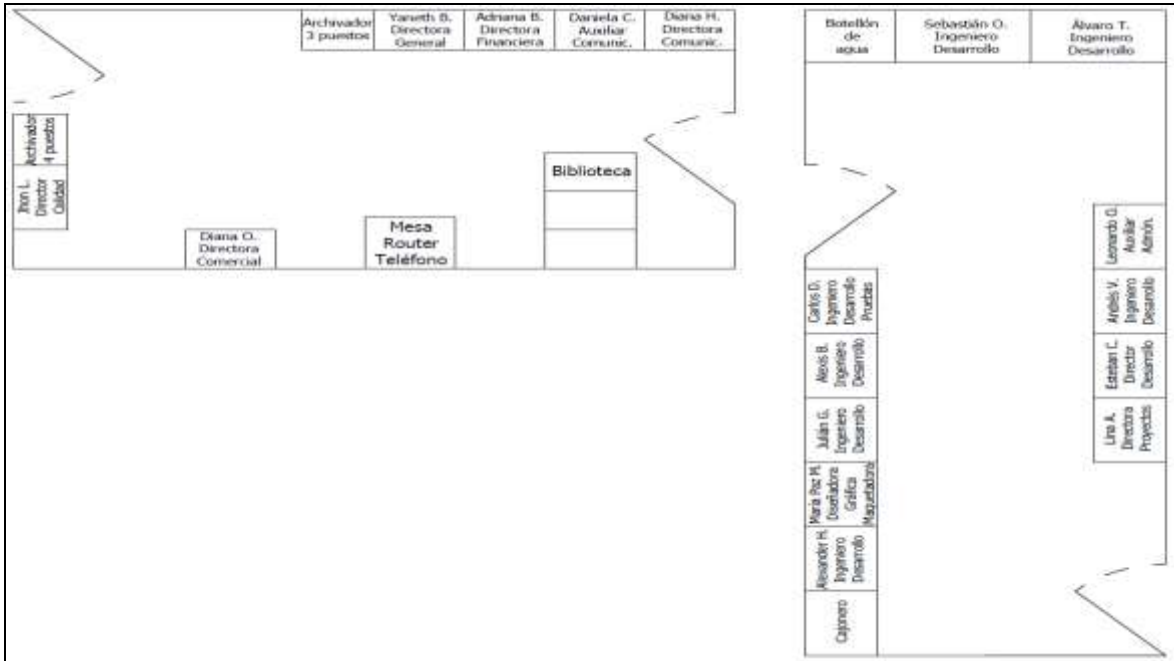
1.1.10 Infraestructura

SingleClick Solutions cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para realizar sus actividades, tales como:

- Equipos de cómputo portátiles: se dotó a todos los colaboradores de equipos portátiles con características avanzadas, debido a que la mayoría requiere trabajar en programas de desarrollo que sobrecargan la máquina, además deben salir frecuentemente del lugar de trabajo a realizar capacitaciones y entregar desarrollos.
- Licenciamiento de programas especializados en cada área.
- Infraestructura y muebles y enseres, se cuenta con la infraestructura y los muebles y enseres necesarios para el adecuado funcionamiento de la organización, aun así en caso que la empresa requiera contratar nuevo personal debe tomar la decisión de encontrar una nueva ubicación debido a que la ubicación de la empresa es en Parquesoft Pereira y este sitio no cuenta con el suficiente espacio físico para ofrecer en caso de crecimiento de la empresa.
- Conexiones a internet: Se cuenta con tres routers para dar mayor control y distribución de la red en cada área de trabajo.

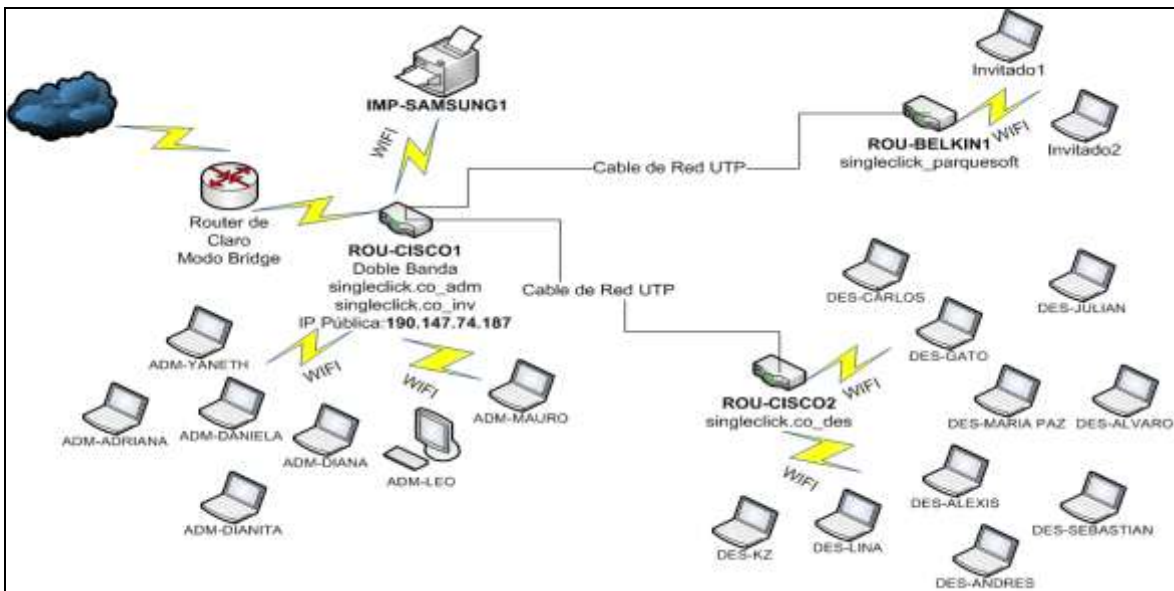
Planta física y red interna. En la Figura 14 y 15 se muestra la distribución de las oficinas y ubicación de cada uno de los colaboradores dentro de la organización. También se muestra el mapa de red y distribución de equipos en esta.

Figura 16. Distribución física



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions.

Figura 17. Red Interna



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions.

1.1.11 Motivación laboral

La motivación laboral es un factor determinante en la productividad de todos los colaboradores de una organización.

Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas; no basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias, hace falta también que se sienta cómodo y motivado en la organización, que tenga una buena relación con sus compañeros de trabajo y con sus jefes.

SingleClick Solutions ha diseñado un plan de incentivos y de actividades laborales con el propósito que todos los colaboradores se sientan motivados y con ello sean mucho más proactivos y eficientes en su trabajo.

Plan de incentivos

Referidos. SingleClick Solutions S.A.S ha establecido una tabla de incentivos económicos, que serán obtenidos por aquellas personas que conociendo la organización sean capaces de realizar ventas a terceros. Enviándolos a la organización como un “Referido” y convirtiéndolos en nuevos clientes. Para estos referidos se dará una comisión del 5% del valor de la venta después de impuestos.

Bonos por ventas. Para incentivar la labor comercial del director Comercial se darán las siguientes bonificaciones adicionales a las comisiones generadas. Estos bonos se generan por rangos de ventas trimestrales. En el trimestre que se cumpla el rango de la comisión se volverá a comenzar un nuevo trimestre.

Tabla 1. Niveles de bonos económicos trimestrales

Rango de Ventas (millones)	Valor Bono
50 - 90	\$600.000
90 - 150	\$900.000
150 en adelante	\$1'200.000

Fuente: Documento de Incentivos SingleClick

Colaborador del Trimestre. SingleClick Solutions S.A.S ha definido que sin tener en cuenta el tipo de cargo que se desarrolle dentro de la organización, todos pueden ser elegidos como “Colaborador del Trimestre” por su buen desempeño.

Este será elegido por los logros y metas alcanzadas, teniendo en cuenta su desempeño dentro de la organización y el cumplimiento de las tareas asignadas (corroborado por medio del seguimiento realizado).

El “Colaborador del Trimestre” obtendrá como beneficio, un día laboral libre, a su escogencia.

Se realiza una reunión general donde se elige el empleado del trimestre y se deja constancia en acta de reunión.

Cumpleaños. SingleClick Solutions S.A.S ha definido que todo colaborador tendrá el día de su cumpleaños libre. Este día se puede cambiar con previo aviso y autorización.

Bono de Navidad. SingleClick Solutions S.A.S ha definido brindar a sus colaboradores un “Bono de Navidad”, el monto del mismo será definido por los socios de la organización.

Bonos Especiales. SingleClick Solutions S.A.S ha definido dar a sus colaboradores “Bonos Especiales” bajo los criterios que la Dirección General, La Junta de Socios y el Director de Proyectos definan, y en el momento que vean un desempeño meritorio de los mismos; dado por los resultados y el buen desempeño del colaborador. Ligado al seguimiento que se realiza en la organización.

Innovación. SingleClick Solutions S.A.S ha definido que aquel colaborador que presente una idea innovadora, que sea desarrollable y alcanzable; obtendrá un porcentaje de las ventas como incentivo por la misma.

Seguimiento Feliz. SingleClick Solutions S.A.S ha definido que semanalmente revisará el cumplimiento de las tareas asignadas a los colaboradores; aquel que cumpla con estas (incluyendo la actualización del PMS) se hará acreedor a una “Carita Feliz”, la revisión se realizará todos los lunes en las reuniones de seguimiento.

Al obtener tres (3) “Caritas Felices” consecutivamente obtendrá como premio medio día libre.

Este se evidencia en las actas de reuniones en la cual se deja constancia de quienes adquirieron la carita feliz.

Evidencias del plan de incentivos. (Ver Anexo B).

Actividades generales. Evaluar frecuentemente el entorno general y ambiental tal como las sillas, escritorios y necesidades de materiales de trabajo, mediante la revisión mensual del inventario y de las necesidades de cada colaborador en cuanto a material e inmueble y mediante la encuesta de clima organizacional.

Se realizan charlas quincenales por parte de la dirección con cada colaborador para conocer la situación actual de cada persona, no solo en el ámbito laboral sino personal, económico, social. Si se detecta que un colaborador está bajando el ritmo de trabajo se realiza una charla de manera inmediata para detectar cualquier inconveniente y no permitir que esto afecte su desempeño laboral.

Se realizan carteleras para felicitar, agradecer y compartir fotos de las integraciones que lleva a cabo la empresa.

Se realizan actividades quincenales de 15 minutos para promover el trabajo en equipo, la confianza, la creatividad y la innovación.

Se apoya a los colaboradores en su formación continua, financiando diplomados, charlas, capacitaciones y realizando convenios con instituciones que ofrezcan formación continua.

Se realizó un convenio con una óptica para dotar o cambiar lentes a todos los colaboradores que lo requerían.

Integraciones. SingleClick Solutions fomenta la colaboración, motivación y el trabajo en equipo a través de actividades recreativas, deportivas, culturales y sociales enmarcadas dentro de la cultura de comunicación de la empresa, teniendo en cuenta todas las dimensiones. Estas actividades se fundamentan en las relaciones de amistad y compañerismo, consiguiendo una interacción positiva en el equipo de trabajo.

Actividades al Aire Libre. En SingleClick Solutions el equipo de trabajo pasa la mayor parte del tiempo sentado frente al computador, por eso mensualmente se realiza una actividad recreativa o deportiva organizada cada vez por un grupo diferente de colaboradores y, cuya condición principal es que sea al aire libre. La empresa facilita el tiempo y los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.

Integración Familiar. SingleClick Solutions considera que todos conforman una gran familia, por eso una vez al año, se realiza una integración en la que participan las familias de los colaboradores, y así lograr enriquecer los vínculos familiares, personales y laborales, incrementando el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Celebración Fechas Especiales. Para SingleClick Solutions es muy importante reconocer a la persona detrás del profesional, esto quiere decir que como miembro de la familia cada una de las fechas especiales que marca el calendario como el día de cumpleaños, día de la mujer, del hombre, amor y amistad, navidad, entre otros. De esta manera se busca que aumenta su compromiso con la empresa, en un acto de reciprocidad.

Integración Navideña. SingleClick Solutions está consciente de lo importante que son estas fechas para sus colaboradores, por esto durante el mes de la navidad se organizan actividades grupales como la novena de aguinaldos en la oficina y al término de éstas, un almuerzo o comida en el que además se hace entrega de bonos de navidad en efectivo y regalos para cada miembro del equipo y sus hijos.

Actividades Sociales. Para SingleClick Solutions es muy importante devolver a quienes más lo necesitan, todo lo bueno que recibe como empresa, es por esto que con ayuda de los colaboradores se realizan actividades sociales con animales callejeros y habitantes de la calle, mayormente financiadas a través de un fondo creado por el mismo equipo de trabajo.

Evaluación de Estructura Salarial. El factor monetario es muy importante para que los colaboradores se sientan motivados y sientan que su trabajo es bien remunerado por ello, SingleClick Solutions realiza un estudio constante de los

salarios asignados a sus colaboradores y la aspiración salarial de cada uno de ellos en pro de trabajar por el alcance de esta aspiración y así lograr que sus colaboradores no se fuguen a otras empresas.

La estructura salarial a octubre de 2014 era:

Cargo: Director General

Salario Actual: 2'000.000

Salario a alcanzar por la dirección: 3'500.000

Cargo: Director de Desarrollo

Salario Actual: 2'000.000

Salario a alcanzar por la dirección: 3'500.000

Cargo: Director Proyectos

Salario Actual: 1'600.000

Salario a alcanzar por la dirección: 3'000.000

Cargo: Director Comercial

Salario Actual: 1'100.000 + Comisiones por venta

Salario a alcanzar por la dirección: 2'000.000

Cargo: Director Financiero

Salario Actual: 1'100.000

Salario a alcanzar por la dirección: 2'000.000

Cargo: Director Comunicaciones

Salario Actual: 1'100.000

Salario a alcanzar por la dirección: 2'000.000

Cargo: Director Calidad

Salario Actual: 1'100.000

Salario a alcanzar por la dirección: 2'000.000

Cargo: Ingeniero de Desarrollo Senior

Salario Actual: 1'600.000

Salario a alcanzar por la dirección: 2'500.000

Cargo: Ingeniero de Desarrollo Junior

Salario Actual: 1'100.000

Salario a alcanzar por la dirección: 1'800.000

Cargo: Maquetador

Salario Actual: 1'300.000

Salario a alcanzar por la dirección: 2'000.000

Cargo: Auxiliar de Comunicaciones

Salario: 800.000

Salario a alcanzar por la dirección: 1'200.000

Cargo: Auxiliar Administrativo

Salario Actual: 600.000

Salario a alcanzar por la dirección: 800.000

1.1.12 Ambiente laboral

En la medición del ambiente dentro de SingleClick Solutions se tuvo en cuenta la rotación de personal, el trabajo en equipo y la carga laboral.

Histórico índice de rotación de personal

Fórmula: $((\text{No personas ingresan} - \text{No personas salen}) / \text{total personal}) * 100$

Años 2008, 2009, 2010

Ingresaron los primeros colaboradores.

Año 2011

Sale el director comercial e ingresa un nuevo director comercial a reemplazarlo.

$(1 - 1 / 7) * 100 = 0\%$ anual.

El director comercial se retiró de la organización porque se le presentó una oportunidad para radicarse en otro país.

Año 2012

Sale el diseñador gráfico y entra un desarrollador y un auxiliar comercial.

$(2 - 1 / 9) * 100 = 11\%$ anual.

El diseñador gráfico se retiró de la organización para dedicarse de lleno a la enseñanza en la universidad Andina.

Año 2013

Sale el director comercial e ingresan: 1 director de proyectos, 2 desarrolladores, 1 maquetador, 1 director de calidad, 1 director financiero.

$(6 - 1 / 14) * 100 = 35.71\%$ anual.

Para este año el índice da más alto debido a que se crearon 4 nuevos cargos.

El director comercial se retiró de la organización para dedicarse de lleno a la enseñanza en la Universidad Libre.

Año 2014.

Sale el director comercial e Ingresan: 1 director comercial, 1 auxiliar administrativo, 1 auxiliar de comunicaciones y 2 desarrolladores.

$(5 - 1 / 17) * 100 = 23.52\%$ anual.

Los dos desarrolladores, el auxiliar administrativo y el auxiliar de comunicaciones que ingresan son cargos que se crean.

El director comercial se retiró de la organización debido a que no se adaptó al cambio de ciudad, de Bogotá, ni al ambiente laboral de la organización, ya que no estuvo de acuerdo a que no había niveles jerárquicos en la organización lo cual ocasionó un mal ambiente laboral.

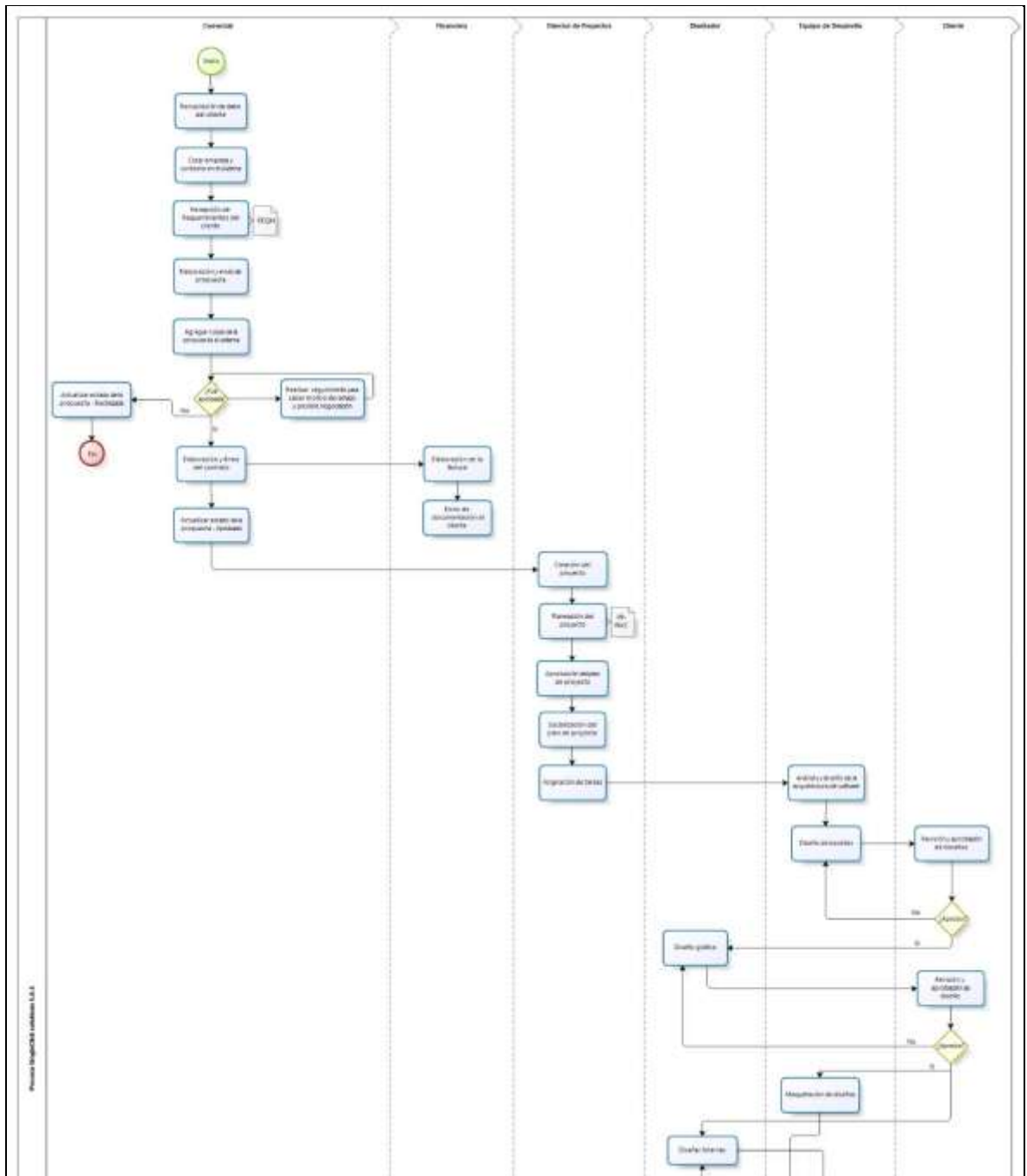
Trabajo en equipo

Tomando la definición que el trabajo en equipo consiste en la realización de una tarea específica por parte de un grupo de personas que conforman, un grupo de trabajo. En SingleClick Solutions uno de los valores fundamentales es el trabajo en equipo enmarcado en la conciencia que el éxito de la organización depende del trabajo y el apoyo mutuo, para ello se cuenta con un grupo de trabajo multidisciplinario que representa un factor importante para lograr llevar a buen término todos los proyectos, ya que si dicho equipo está conformado por expertos

en diversas áreas, se podrán aportar puntos de vista muy diversos que enriquezcan el trabajo final. Para que la tarea del trabajo en equipo se realice de forma adecuada, es primordial la unión y compenetración de todos y cada uno de los miembros del grupo ya que a lo largo del logro del objetivo es necesaria la comprensión, apoyo y discusión productiva, de las ideas de todos de los integrantes, teniendo en cuenta lo anterior, en SingleClick se aplica este valor día a día, esto, demostrado en la consecución de cada uno de los proyectos que requieren del trabajo en equipo arduo, que desde el momento de la firma del contrato deben interactuar las áreas financiera y comercial, luego en la ejecución del proyecto deben interactuar todos los miembros de desarrollo; pasando por el director de proyectos, director de desarrollo, diseñador gráfico, maquetador y desarrolladores asignados al proyecto.

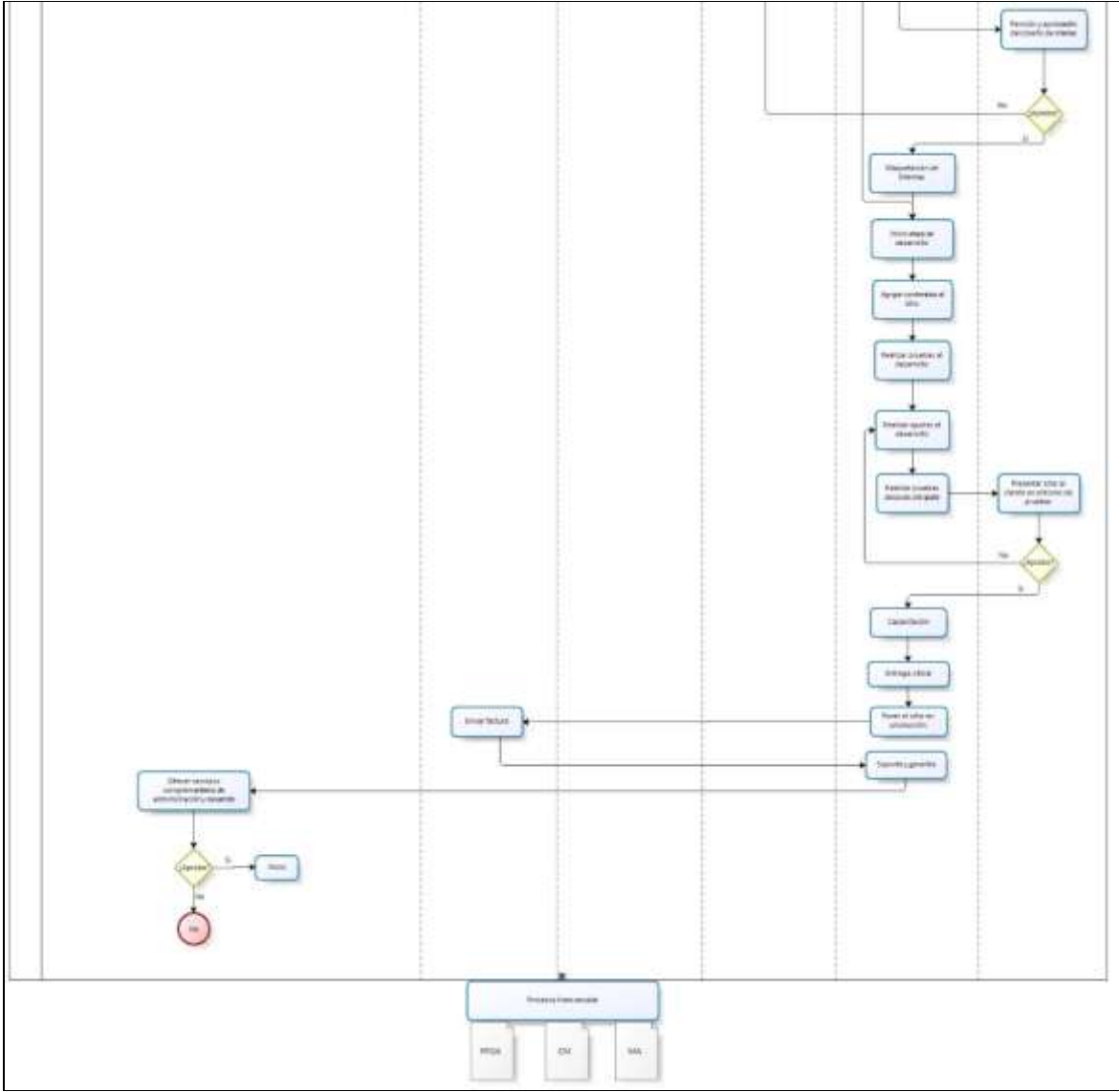
Se evidencia el trabajo en equipo en el flujograma de procesos el cual muestra cómo interactúan todas las áreas de la organización, también en la asignación de tareas de varios perfiles en el desarrollo de un proyecto.

Figura 18. Flujo de Procesos



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Figura 18. Flujo de Procesos (Continuación)



Fuente: Documentos internos empresa SingleClick Solutions

Tabla 2. Ejemplo de Asignación de Tareas

pereira.travel - Peticiones												
#	#	Tipo	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Fecha de inicio	Fecha fin	Tiempo estimado	Tiempo dedicado	Version prevista	% Realizado
1555	1555	Tarea	Cerrada	Normal	Reunión en UTP con Contabilidad	Carlos Devia	2014-11-18	2014-11-18	3.0	3.0		100
1540	1540	Tarea	Resuelta	Urgente	Recolección información Auditoría	Diana Maria Herrera Toro	2014-11-14	2014-11-15	3.0	3.0		100
1510	1510	Soporte	Cerrada	Normal	Consulta estadísticas	Esteban Cassetta	2014-11-11	2014-11-11	1.0	1.0		100
1508	1508	Tarea	Cerrada	Normal	Cambio en forma	Esteban Cassetta	2014-11-18	2014-11-18	1.5	1.0		100
1121	1121	Tarea	Cerrada	Normal	Documento con Últimas Peticiones de Soporte Resueltas	Esteban Cassetta	2014-09-23	2014-09-23	1.0	1.0		100
1067	1067	Tarea	Cerrada	Normal	Integración cuentas PAYU	Alevis Bohórquez	2014-09-23	2014-09-23	2.0	2.0		100
975	975	Tarea	Cerrada	Normal	Galería de imágenes de prestador	Esteban Cassetta	2014-09-08	2014-09-08	1.0	1.0		100
944	944	Soporte	Cerrada	Normal	Agregar lugar a actividad	Esteban Cassetta	2014-09-04	2014-09-04	1.0	2.0		100
936	936	Soporte	Cerrada	Normal	Corrección consultas de inserción de lugares	Julian Granada	2014-09-03	2014-09-03	0.17	0.25		100
931	931	Soporte	Cerrada	Normal	Problemas Varios con Links	Esteban Cassetta	2014-09-02	2014-09-03	6.5	6.5		100
821	821	Tarea	Cerrada	Alta	Soporte Pereira Travel	Diana Maria Herrera Toro	2014-08-26	2014-08-26	1.0	1.0		100
819	819	Tarea	Cerrada	Normal	Soporte Pereira travel	Daniela Chavez Alban	2014-08-26	2014-08-26	1.0	1.0		100
818	818	Soporte	Cerrada	Normal	Ajustes Panel	Julian Granada	2014-08-26	2014-08-26	1.0	0.0		100
735	735	Soporte	Cerrada	Normal	Falta de Acceso	Esteban Cassetta	2014-08-14	2014-08-14	0.5	0.5		100
690	690	Tarea	Cerrada	Normal	Revisión envío de formulario	Alevis Bohórquez	2014-08-05	2014-08-05	1.0	0.0		100
688	688	Soporte	Cerrada	Normal	Actividades varias de soporte	Esteban Cassetta	2014-08-09	2014-08-09	2.0	3.0		100
649	649	Tarea	Cerrada	Normal	Procesar Fotos 360	Maria Paz Muñoz Parra	2014-08-06	2014-08-06	1.0	1.5		100
521	521	Tarea	Cerrada	Normal	Imagen patrocinadores para slide de Pereira.travel	Maria Paz Muñoz Parra	2014-07-10	2014-07-10	1.0	0.0		100
520	520	Tarea	Cerrada	Normal	Procesar Fotos 360	Maria Paz Muñoz Parra	2014-07-10		4.0	4.0		100
486	486	Tarea	Cerrada	Normal	Ajustes en administración de lugares para Juliana	Julian Granada	2014-07-03	2014-07-06	20.0	15.0		0

Fuente: Reporte de Asignación de tareas tomado del pms institucional

Carga laboral. Teniendo en cuenta Carga Laboral como el conjunto de requerimientos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, en SingleClick se realiza una distribución de la carga laboral de acuerdo al perfil y la participación en cada proyecto.

Al iniciar el desarrollo de un proyecto se realiza el plan de proyecto que incluye el cronograma general de tareas, duración de las tareas y perfil de quien participará en el desarrollo. Luego se evalúa la carga laboral de los colaboradores que cumplen con los perfiles definidos, para determinar quien participará en el desarrollo, teniendo en cuenta el calendario se asignan las tareas a cada colaborador con tiempos estimados por tarea, a cada colaborador se le asignan tareas que cubren 6 horas diarias, dejando 2 horas para imprevistos y reuniones.

Las tareas se asignan en un sistema de administración de proyectos en el cual se le realiza seguimiento a todo el proyecto y a cada tarea. En este sistema también

se evalúa la carga laboral. Un colaborador puede tener asignadas tareas de varios proyectos.

Tabla 3. Ejemplo de Carga Laboral

Peticiones										
Proyecto	Tipo	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Fecha de inicio	Fecha fin	Tiempo estimado	Tiempo dedicado	% Realizado
Prototipo SITP - UTP	Tarea	Nueva	Normal	Integración Maquetas Registro y Artículos	Alexander Henao	2014-11-18	2014-11-19	12.0	0.0	0
Prototipo SITP - UTP	Tarea	Nueva	Normal	Maquetar internas	Alexander Henao	2014-11-14	2014-11-14	4.0	0.0	0
Financia Mi Idea	Soporte	Resuelta	Normal	No registra ventas (Comeo 11 nov)	Alexander Henao	2014-11-11	2014-11-11	1.0	1.0	0
Prototipo SITP - UTP	Tarea	Resuelta	Normal	Correcciones maquetas ancho y maquetación tabs home	Alexander Henao	2014-11-10	2014-11-13	5.0	6.0	100
Financia Mi Idea	Cambios	Nueva	Normal	Nuevos requerimientos	Alexander Henao	2014-11-10		4.0	1.5	10
colreservas.net	Tarea	Nueva	Normal	Duplicar productos para otra empresa	Alexander Henao	2014-11-07	2014-11-11	8.0	10.0	0
colreservas.com	Garantía	Nueva	Normal	No funciona el buscador de paquetes (Comeo 29 oct)	Alexander Henao	2014-11-06	2014-11-12	2.0	0.0	0
rento.com.co	Tarea	Resuelta	Normal	errores 22 oct	Alexander Henao	2014-10-27	2014-11-06	2.0	3.0	100
Financia Mi Idea	Tarea	Resuelta	Normal	Wish list	Alexander Henao	2014-11-07	2014-11-07	4.0	4.0	100
Prototipo SITP - UTP	Tarea	Resuelta	Normal	Maquetar internas Artículos e Integrar	Alexander Henao	2014-11-05	2014-11-05	6.0	5.0	100
SingleClick Solutions	Tarea	Nueva	Normal	Artículo Alexander	Alexander Henao			5.0	0.0	0

Peticiones										
Proyecto	Tipo	Estado	Prioridad	Asunto	Asignado a	Fecha de inicio	Fecha fin	Tiempo estimado	Tiempo dedicado	% Realizado
Congreso Espectro	Tarea	Resuelta	Normal	Cambios en streaming, registro y logos del pie de página	Maria Paz Muñoz Parra	2014-11-20	2014-11-21	2.0	2.0	100
Prototipo SITP - UTP	Tarea	Nueva	Normal	Diseño de imagen de ayuda para posicionamiento	Maria Paz Muñoz Parra			1.0	0.0	0
Versión Móvil colreservas.com	Tarea	En curso	Normal	Diseños Gráficos	Maria Paz Muñoz Parra	2014-11-15	2014-11-25	24.0	8.0	10
C.I Metales la Unión S.A.S	Tarea	Resuelta	Normal	Carga de Contenido	Maria Paz Muñoz Parra	2014-11-12	2014-11-12	5.0	6.0	100
Prototipo SITP - UTP	Tarea	En curso	Normal	Maquetar internas	Maria Paz Muñoz Parra	2014-11-05	2014-11-08	22.0	17.0	70
C.I Metales la Unión S.A.S	Tarea	Resuelta	Normal	Sacar dimensiones imágenes del sitio	Maria Paz Muñoz Parra	2014-11-04	2014-11-04	1.0	1.0	100
Sistema de Gestión de Historias	Tarea	Nueva	Normal	Diseño Gráfico Panel	Maria Paz Muñoz Parra			10.0	0.0	0
Prototipo SITP - UTP	Tarea	En curso	Normal	Modificación Home y Diseños internos	Maria Paz Muñoz Parra	2014-10-28	2014-11-05	18.0	18.0	90
isaraiddatistica.com.co	Tarea	Resuelta	Normal	Diseño y envío boletín email marketing	Maria Paz Muñoz Parra	2014-11-08	2014-11-08	2.0	4.0	100
SingleClick Solutions	Tarea	Nueva	Normal	Artículo Maria Paz	Maria Paz Muñoz Parra	2015-02-01	2015-02-15	5.0	0.0	0

Fuente: Reporte de Carga Laboral tomado del pms institucional

Quejas y reclamos. Es indispensable dentro de toda organización escuchar las opiniones de los colaboradores y considerar cada queja o reclamo como una oportunidad de mejora. Actualmente SingleClick Solutions no cuenta con un manual documentado para quejas y reclamos aun así si se tienen en cuenta de la siguiente manera: todos los lunes se realiza reunión general en la cual se tratan todos los temas generales de la empresa y si hay alguna queja se deja constancia en el acta de la reunión.

También se realizan reuniones personales cuando algún colaborador tiene un tema privado que hablar.

Evidencia con Acta donde se trató una queja o reclamo de un colaborador. (Ver Anexo C).

1.1.13 Clientes

Fidelización de clientes. Para SingleClick Solutions S.A.S los clientes han sido los protagonistas de la acción comercial. Es por esto que con el fin de identificar y mantenerlos, SingleClick Solutions S.A.S plantea estrategias de fidelización de clientes, para así establecer con ellos una conexión más sólida y personal, con la cual se puedan conocer sus necesidades, expectativas y lograr conservarlos.

Plan de Referidos. SingleClick Solutions S.A.S. ha establecido una comisión para los clientes que envíen a la empresa “referidos”, convirtiéndose en clientes nuevos.

La comisión acordada equivale al 5% sobre el monto del contrato realizado después de impuestos; el cual se cancelará en la misma dinámica del acuerdo de pago del contrato.

Descuentos. SingleClick Solutions S.A.S. les otorga a sus clientes un descuento dependiendo del tipo de contrato que se realice y factores externos que se consideren pertinentes, el valor, monto o porcentaje será acordado al momento de cerrar la venta.

Celebraciones. Para SingleClick Solutions es muy importante mantener contacto directo con los clientes que han ayudado al crecimiento de la empresa. Es por esto

que para el aniversario de SingleClick Solutions S.A.S, se realizará un evento con los colaboradores y los clientes habituales, cuyo objetivo es estrechar lazos y dar a conocer el equipo colaborador, al mismo tiempo que se refuerza la imagen de la empresa.

Por otra parte se enviarán correos personalizados a los clientes activos con felicitaciones por cumpleaños y/o celebraciones de días especiales. El fin de esta estrategia es manifestarles lo importantes que son para la empresa, celebrando en conjunto los días importantes.

Obsequios Corporativos. La estrategia promocional busca crear recordación y fortalecimiento de marca, al mismo tiempo que se le agradece al cliente por contratar nuestros servicios. Para esto se emplearán obsequios con la marca impresa de SingleClick Solutions S.A.S., teniendo cuidado de no convertirlos en un elemento publicitario.

Servicio al cliente. Teniendo en cuenta la importancia que tiene el cliente para SingleClick Solutions S.A.S., se elaboró un protocolo el cual se encuentra referenciado en el documento cuyo código es SGI – SCS – PAC – 001; correspondiente al Protocolo de Atención al Cliente.

Calificación del Servicio. Para conocer la opinión del cliente y ayudar a realizar mejoras en nuestros servicios y la prestación de ellos, se realizarán dos encuestas en el transcurso del proceso de venta y entrega del producto, las cuales para tener mayor efectividad se evaluarán personalmente.

La primera encuesta se hará a los clientes nuevos en el momento de la entrega del producto. Ésta ayudará a determinar qué tan posicionada se encuentra la organización en el mercado empresarial, permitiéndonos conocer los medios por

los cuales nos conocieron. Adicionalmente, se preguntará por la calidad del servicio que se prestó, el tiempo de entrega y la atención prestada.

El segundo sondeo se desarrollará con los clientes que ya han tenido interacción con el servicio, permitiéndonos conocer la calidad del producto y la post venta con relación al soporte y garantía.

Post venta

Capacitación. Como parte de la entrega del producto, se le brinda al cliente una capacitación de uso y manejo de la solución entregada y, la cual es realizada con todos los miembros de la organización que se encargarán del manejo de la misma.

Soporte. Después de realizada la venta y entregada la solución, al cliente se le realiza un soporte de entre 3 y 12 meses de acuerdo al tipo y tamaño del servicio. La garantía cubre todo lo referente al correcto funcionamiento del aplicativo, teniendo en cuenta los requerimientos iniciales solicitados, consultas de inquietudes en su funcionamiento y caídas del sistema por agentes internos de SingleClick Solutions S.A.S.

Escalabilidad del Sistema y recompra. Una vez se entrega el desarrollo y después de transcurrido un tiempo de uso del mismo, SingleClick Solutions S.A.S. realiza un análisis detallado de los procesos de la empresa y, elabora una propuesta de mejoramiento para ofrecerles nuevos servicios que pueden ser desarrollados sobre la plataforma inicial o nuevos desarrollos que se ajusten a las necesidades de las empresas.

Refuerzo portafolio de servicios. Se realizará periódicamente un envío de email marketing con el fin de darle a conocer al cliente información relevante como artículos cuyo contenido haga referencia a los beneficios que tienen los servicios y

productos en el mercado. Además se utilizarán recursos como noticlicks, fotografías, testimonios de casos de éxito, entre otros, que resalten nuestros diferenciadores frente a la competencia.

El email marketing también contendrá a manera gráfica información que el cliente debe conocer y tener en cuenta al momento de contratar nuestros servicios (cláusulas por incumplimiento, porcentaje de impuestos y retenciones, entre otros).

Histórico de clientes

El primer cliente de la empresa fue el Hospital San Antonio de Pitalito de Huila.

En un inicio la empresa se centró en contactar clientes en hospitales y clínicas, pero no fue posible llegar a ellos por ser un sector gubernamental. Por medio de un intermediario se obtuvo un cliente para la creación de un sitio de portales de inmuebles y un catálogo de productos; desde este entonces la empresa se especializó en el desarrollo de sitios web.

En el desarrollo de páginas web se obtuvieron algunos clientes pero fue un proceso lento ya que no estaba muy posicionada la necesidad de las empresas de tener un sitio web y por lo tanto los precios debían ser muy bajos y no cubrían completamente los costos de desarrollo.

Los clientes adquiridos posteriormente llegaron a través de Parquesoft Pereira, con el desarrollo de un portal turístico, para la gobernación de Risaralda, y una red de emprendimiento, los cuales le dieron una experiencia y un nuevo enfoque a la empresa en el desarrollo de aplicativos a la medida.

Desde ese momento la empresa se especializó en este tipo de aplicativos y se centró en la búsqueda de clientes para el desarrollo a la medida (Sistematizar procesos en las empresas y desarrollar sitios web personalizables).

Con ello se llegó a clientes como Colreservas, Multiopticas S,A, Apostar Ltda. y Gerenciar, que aún están en el listado de clientes de la empresa, los cuales no solo requerían un sitio Web para promocionar sus productos y servicios sino que además tenían la necesidad realizar la administración de todos sus procesos internos en línea.

En el 2013 la empresa empezó a participar en licitaciones con lo cual obtuvo como cliente a la Universidad Tecnológica de Pereira para el desarrollo de la plataforma turística de Pereira y a la entrega del portal volvió a ganar otra licitación para el desarrollo de un Prototipo del sistema de transporte masivo en el Área Metropolitana.

SingleClick ha tenido aproximadamente 290 contactos de posibles clientes, de los cuales a octubre de 2014 se tenían 80 clientes activos y 9 inactivos.

Los clientes inactivos en su mayoría son clientes que tenían proyectos por alguna convocatoria que cumplieron con los recursos pero no renovaron el hosting de la página por cuenta propia.

Los clientes en su mayoría llegaron a la empresa en busca de un portal web y luego contratan un desarrollo a la medida o la administración del sitio. En la actualidad, los clientes nuevos, en su gran mayoría, son referidos de los clientes activos.

El 50% de los clientes realizaron recompra. Los clientes que llevan más de un año con la empresa y realizan recompra mínimo una vez al año son los siguientes: Colreservas, Gerenciar Ltda., Apostar S.A, Parque Arboleda, Unicentro Pereira, Parquesoft Pereira, Xinergy.

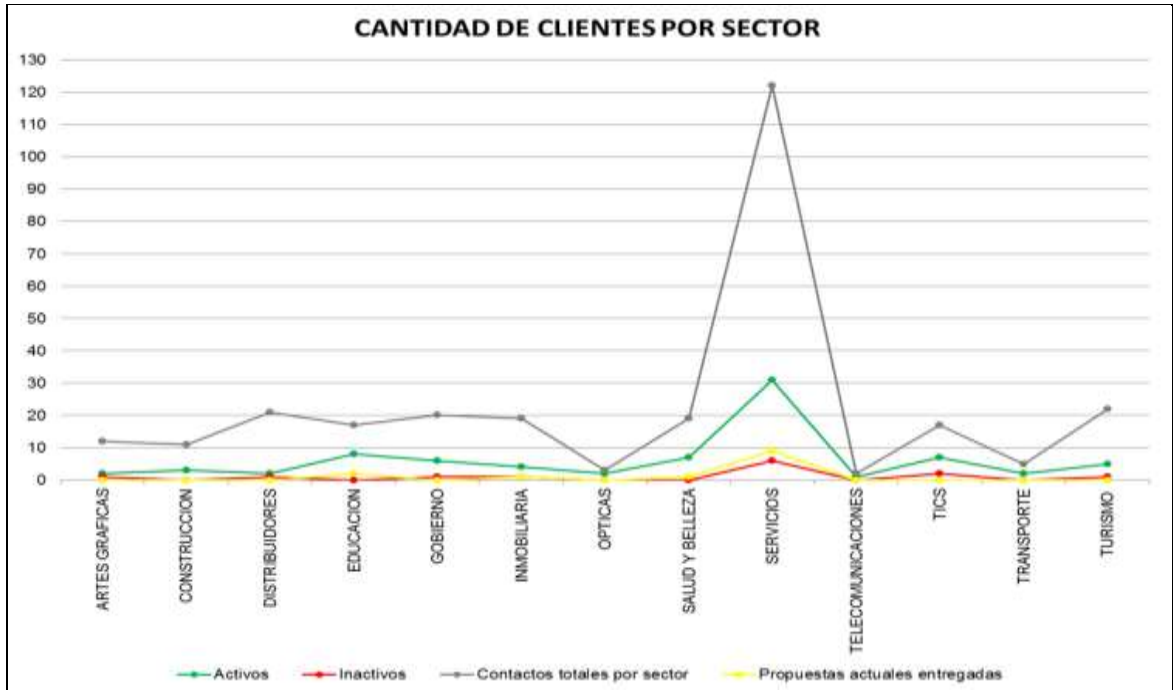
Tabla 4. Cantidad de Clientes por Sector

Cantidad de clientes por sector				
Sector	Activos	Inactivos	Total contactos	Propuestas entregadas sin aprobar
Artes graficas	2	1	12	-
Construcción	3	0	11	-
Distribuidores	2	1	21	-
Educación	8	0	17	2
Gobierno	6	1	20	-
Inmobiliaria	4	1	19	1
Ópticas	2	0	3	-
Salud y belleza	7	0	19	1
Servicios	31	6	122	7
Telecomunicaciones	1	0	2	-
Tics	7	2	17	-
Transporte	2	0	5	-
Turismo	5	1	22	-
Total	80	13	290	11

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes.

De los de los 80 clientes activos de SingleClick, 31 son del sector de servicios siendo el sector con más representativo para la empresa. Siguiéndolo los sectores de Educación, Salud, Tics, Gobierno con 8, 7, 7 y 6 clientes respectivamente.

Gráfica 1. Total de Clientes por sector.



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes.

Tabla 5. Clientes Activos por Sector

Cliente	Sector
Publicaciones SKP SAS	Artes Gráficas
Cprocol - Concretos Proyectados de Colombia SAS	Construcción
Camacol Risaralda	Construcción
Conversiones Industriales RAYSAN Ltda.	Construcción
Lubriter R&Q S.A.S	Distribuidores
C.I Metales la unión S.A.S	Distribuidores
Fundación Universitaria del Área Andina	Educación
Escuela Quinoa	Educación

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes

Tabla 5. Clientes Activos por Sector (Continuación)

Cliente	Sector
Multiopticas S.A	Ópticas
Universidad Libre Seccional Pereira	Educación
MLC Tecnología Educativa Ltda.	Educación
Universidad Tecnológica de Pereira	Educación
Asociación de Institutores del Caquetá (AICA)	Educación
Escuela Normal Superior	Educación
Munmi Universidad de Negocios Multinivel	Educación
Gobernación del Risaralda	Gobierno
Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	Gobierno
Gobernación de Caldas	Gobierno
Área Metropolitana - AMCO	Gobierno
Alcaldía de Pereira	Gobierno
Edificio Monterrosa	Inmobiliario
Jaramillo & Cía. - Asesores Inmobiliarios S.A.S	Inmobiliario
Tu Proyección	Inmobiliario
Rento	Inmobiliario
Gerenciar Ltda.	Inmobiliario
Lafam S.A.S	Ópticas
MTA BIENESTAR	Salud y Belleza
Epidermique	Salud y Belleza
Pacho Drogas y CIA. S EN C.S.	Salud y Belleza

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes

Tabla 5. Clientes Activos por Sector (Continuación)

Cliente	Sector
Colreservas - Colombia Tu Destino SAS	Turismo
La Ruta del Recolector.	Turismo
Hoteles Bosques del Samán	Turismo
Xinergy Computing S.A.S	Tics
Reencafé S.A	Transporte
Unidad Dermatológica Laser S.A.S	Salud y Belleza
Hospital San Vicente de Paul	Salud y Belleza
Derma UDL	Salud y Belleza
GPS CONSULTORIA LOGÍSTICA Y EVENTOS SAS	Servicios
Gerenciar Proyectos	Servicios
Assista Occupational Health & Safety S.A.S	Servicios
Quality Grupo Asegurador	Servicios
Coltel S.A.S (INTUITEL)	Servicios
Eje Construcciones Arauco Alameda S.A.S	Servicios
Altezza Servicios	Servicios
Soluciones Innovadoras En Tecnología Empresarial SAS. SITE SAS.	Servicios
Apostar S.A	Servicios
Parquesoft - Parque Tecnológico de Software	Tics
Twittmate	Tics
Young Américas Business Trust	Tics

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes

Tabla 5. Clientes Activos por Sector (Continuación)

Cliente	Sector
Centro Comercial Unicentro Pereira PH	Servicios
Mamás por siempre	Servicios
Mercaenlínea	Servicios
Wanacol S.A.S	Servicios
CPC Agencia S.A.S	Servicios
Real Time Security	Servicios
Cámara de comercio del Sur y Oriente del Tolima	Servicios
Comerxion	Servicios
W3 Networks S.A.S	Servicios
Fundación Portafolio Cultural	Servicios
Primer Tax S.A	Servicios
Colombian Solar Systems	Servicios
Media Commerce	Servicios
Estatel de Seguridad Ltda.	Servicios
Ahg Consultores Y Asociados S.A.S	Servicios
ESAC - Empresa de Servicios Ambientales del Caquetá	Servicios
Corporación Internacional De Salud Y Nutrición Avanzada Avanlife S.A.S	Servicios
Cámara de Comercio de Cartago	Servicios
Rastreamos Vigilancia Satelital	Telecomunicaciones
Agropecuaria Orgánica Tatamá S.A.S	Tics

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes

Tabla 6. Clientes Inactivos por Sector

Histórico clientes inactivos por sector	
Nombre	Sector
Diseño Creativo	Artes Gráficas
Zeocol S.A.	Distribuidores
Concejo Municipal de Pereira	Gobierno
Núcleo constructora	Inmobiliario
Ecocolombia International	Servicios
XTON	Servicios
Migras Associazione di Promozione Sociale MIGRAs	Servicios
E21 Digital	Tics
Asociación Hotelera de Colombia - Cotelco Caldas	Turismo

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes

Tabla 7. Clientes con propuesta en espera de respuesta

Clientes en contacto con propuesta en espera de respuesta		
Nombre	Sector	Estado
Giovanni Guisado Sepúlveda	Educación	Propuesta
Claudia Giraldo	Inmobiliario	Propuesta
Oral Clinique Odontología Integral	Salud y Belleza	Propuesta
Informática Asistida	Servicios	Propuesta
Matisses Hotel Campestre	Servicios	Propuesta
Juridi Constructores	Servicios	Propuesta

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de clientes

1.1.14 Histórico propuestas

A octubre de 2014 se habían enviado 492 propuestas de las cuales aproximadamente 175 han sido aprobadas, 282 han sido rechazadas en su mayoría por disponibilidad presupuestal del cliente y 42 están pendientes por respuesta. Se han desarrollado aproximadamente 219 proyectos, que a octubre de 2014 se tenían 94 activos, de los cuales un 70% son aplicativos a la medida y el restante está distribuido entre Web Sites, Aplicativos Móviles, Administración y Posicionamiento.

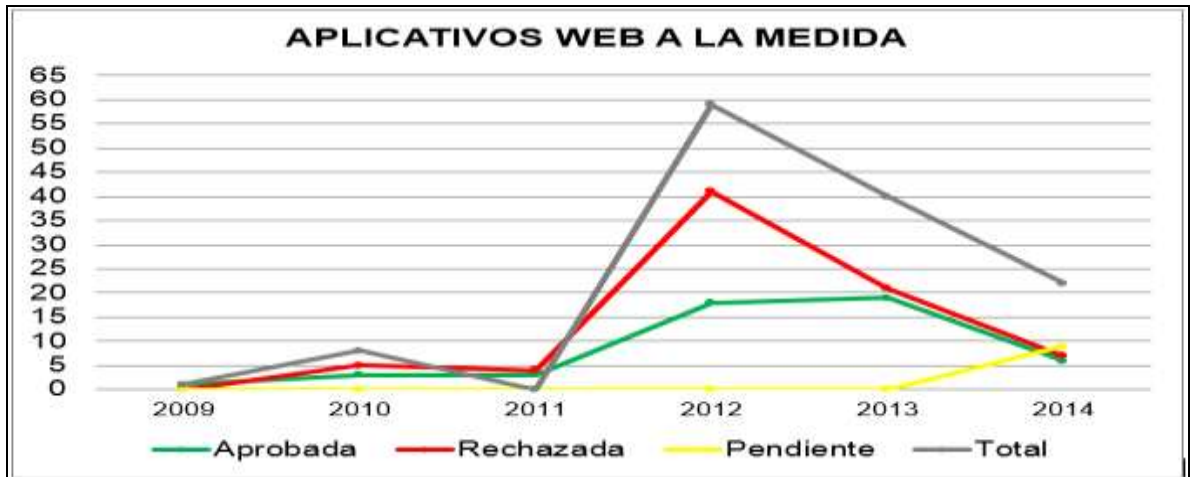
Tabla 8. Estado de propuestas de aplicativos a la medida

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2009	1	-	-	1
2010	3	5	-	8
2011	3	4	-	0
2012	18	41	-	59
2013	19	21	-	40
2014	6	7	9	22

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Se puede apreciar que en el año 2012 fue en el que se envió y se rechazaron la mayor cantidad de propuestas de Aplicativos a la medida con un total de 59 propuestas enviadas y 41 propuestas rechazadas, y en el 2013 se aprobó la mayor cantidad de propuestas con un total de 18 propuestas.

Gráfica 2. Estado de propuestas de aplicativos web a la medida



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

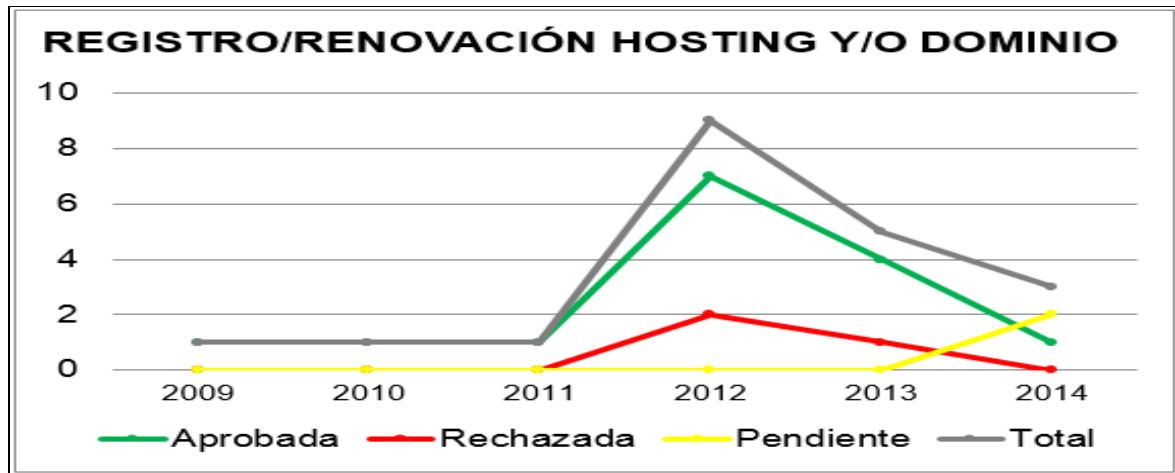
Tabla 9. Estado de propuestas de Registro/Renovación Hosting y dominio

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2009	1	-	-	1
2010	1	-	-	1
2011	1	-	-	1
2012	7	2	-	9
2013	4	1	-	5
2014	1	-	2	3

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Se puede apreciar que las propuestas de hosting y dominio en su mayoría son aprobadas, solamente en el 2012 y 2013 se rechazaron 2 y 1 propuestas respectivamente. En el año 2012 fue en el que se enviaron más propuestas, 9 propuestas, de las cuales aprobaron 7.

Gráfica 3. Estado de propuestas de Registro/Renovación Hosting y dominio



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

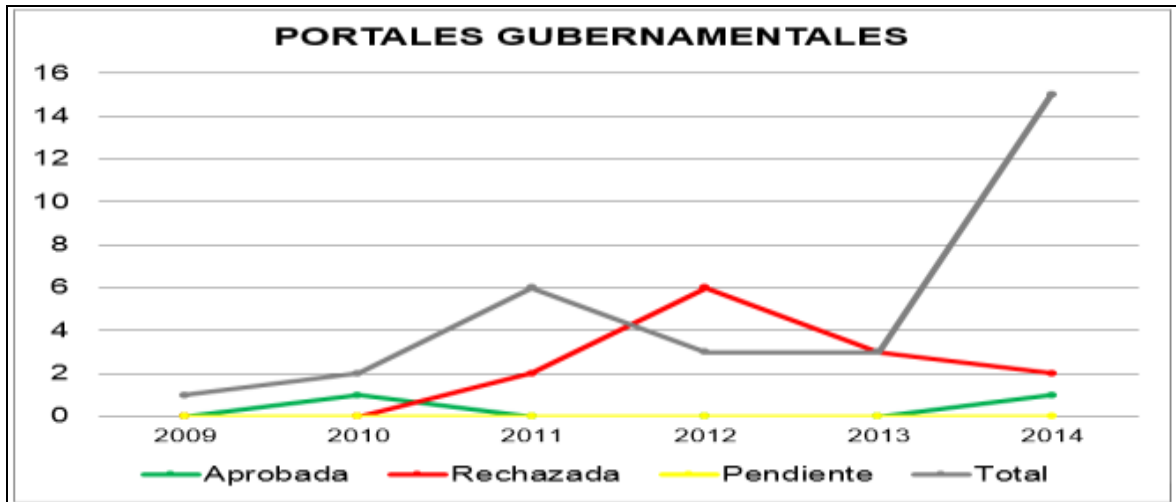
Tabla 10. Estado de propuestas de Portales Gubernamentales

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2010	1	-	-	1
2011	-	2	-	2
2012	-	6	-	6
2013	-	3	-	3
2014	1	2	-	3

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

La empresa no realizó propuestas de Portales Gubernamentales en el 2009. Se puede notar que las propuestas de Portales Gubernamentales en su mayoría son rechazadas, con solamente 1 propuesta aprobada en los años 2010 y 2014. En el año 2012 se enviaron la mayor cantidad de propuestas, con un total de 6 propuestas y todas fueron rechazadas.

Gráfica 4. Estado de propuestas de Portales Gubernamentales



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

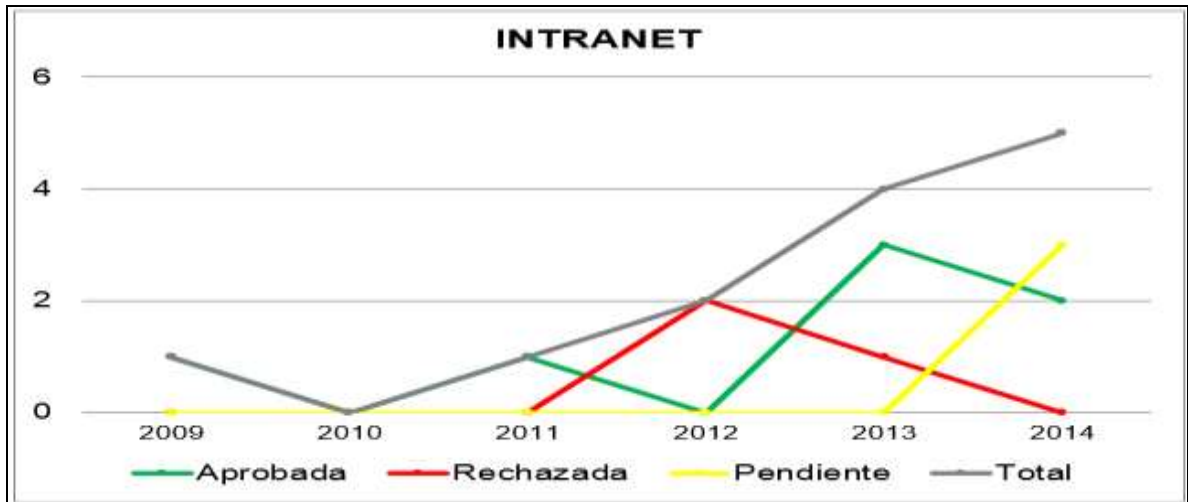
Tabla 11. Estado de propuestas de Intranet

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2009	1	-	-	1
2011	1	-	-	1
2012	-	2	-	2
2013	3	1	-	4
2014	2	-	3	5

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Las propuestas de Intranet en su mayoría son aprobadas, con solamente 2 propuesta rechazadas en el 2012 y 1 en el 2013. En el año 2012 ha sido en el que más propuestas se enviaron con un total de 5 propuestas. La empresa no presentó propuestas de Intranet en el año 2010.

Gráfica 5. Estado de propuestas de Intranet



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

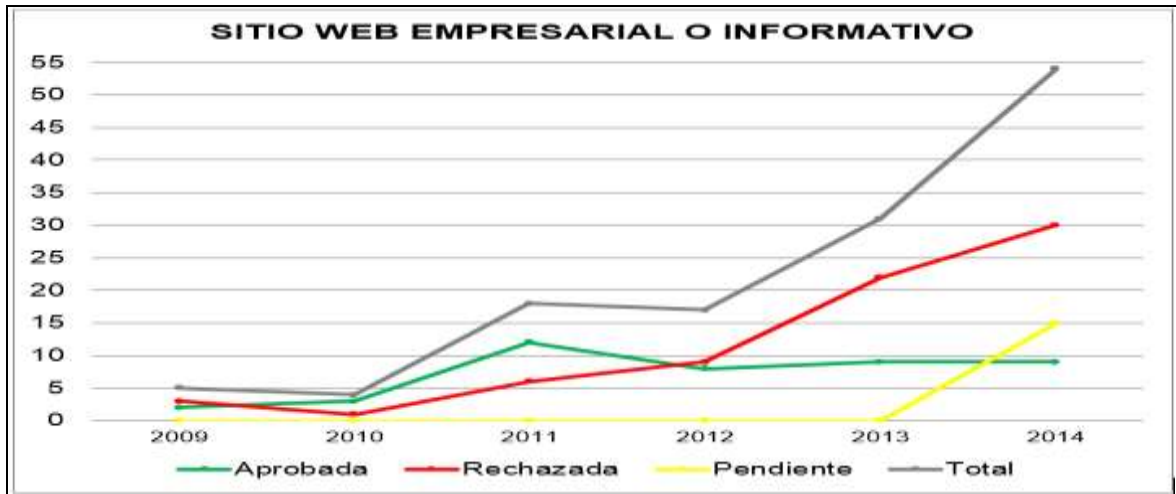
Tabla 12. Estado de propuestas de Sitio Web Empresarial o Informativo

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2009	2	3	-	5
2010	3	1	-	4
2011	12	6	-	18
2012	8	9	-	17
2013	9	22	-	31
2014	9	30	15	54

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

En el año 2014 fue en el que se enviaron más propuestas de Sitio Web Empresarial con un total de 54 propuestas de las cuales 15 se encuentran en espera de respuesta. En el año 2011 fue en el cual se aprobó la mayor cantidad de propuestas con un total de 12.

Gráfica 6. Estado de propuestas de Sitio Web Empresarial o Informativo



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

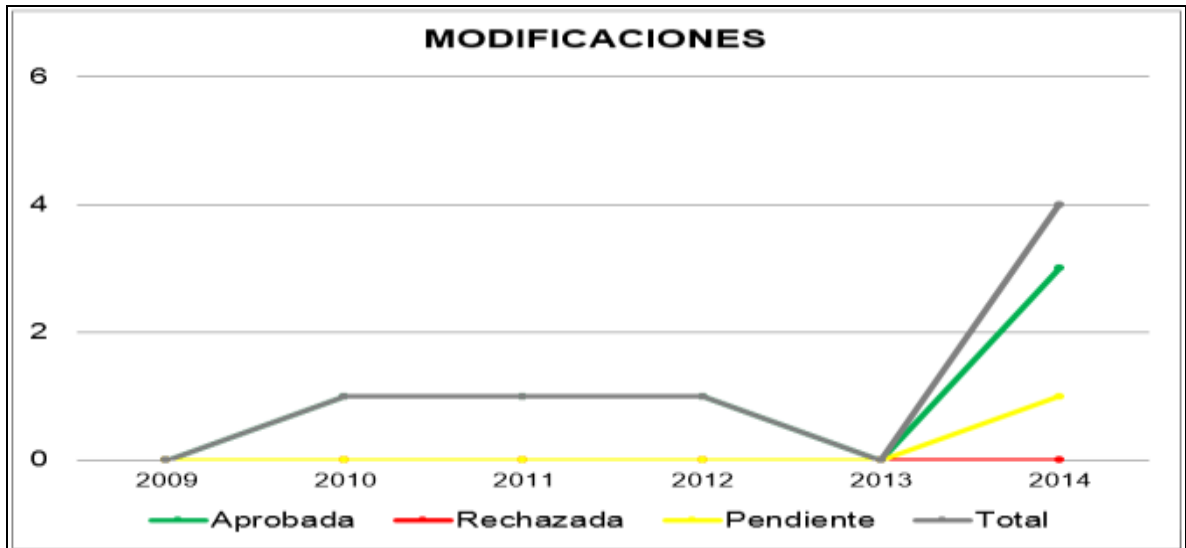
Tabla 13. Estado de propuestas de Modificaciones

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2010	1	-	-	1
2011	1	-	-	1
2012	1	-	-	1
2014	3	-	1	4

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Se observa que las propuestas de modificaciones son aprobadas debido a que son requerimientos que los clientes solicitan directamente sobre los desarrollos ya hechos. Solamente en el 2014 1 propuesta fue rechazada. La empresa no presentó propuestas de Modificaciones en los años 2009 y 2013.

Gráfica 7. Estado de propuestas de Modificaciones



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

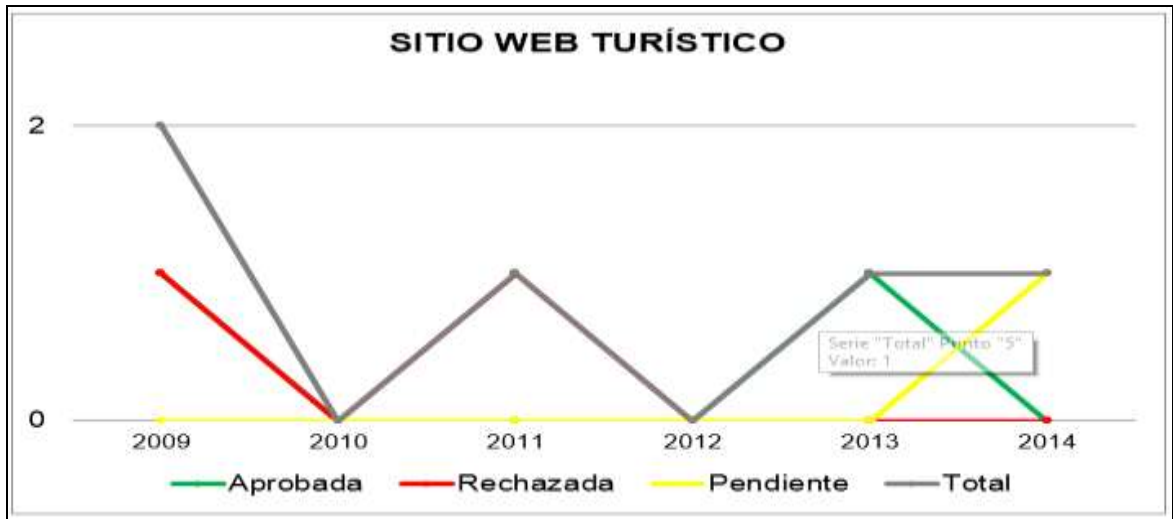
Tabla 14. Estado de propuestas de Sitio Web Turístico

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2009	1	1	-	2
2011	-	1	-	1
2013	1	-	-	1
2014	4	-	1	5

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Se puede notar en el 2014 fue en el que se enviaron más propuestas de sitios Turísticos, con 5 propuestas de las cuales se aprobaron 4. En los años 2010, 2012 no se enviaron propuestas de Sitios Turísticos. La empresa no presentó propuestas de Sitio Web Turístico en los años 2010 y 2012.

Gráfica 8. Estado de propuestas de Sitio Web Turístico



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

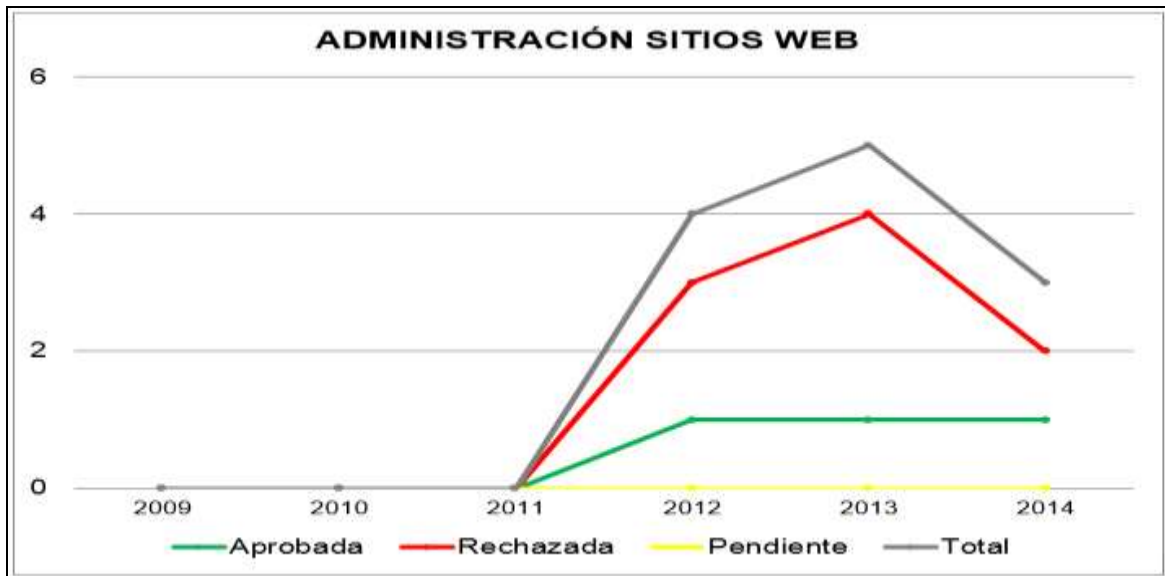
Tabla 15. Estado de propuestas de Administración sitios web

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2012	1	3	-	4
2013	2	4	-	6
2014	2	2	1	5

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

La empresa empezó a ofrecer el servicio de Administración de Sitios en el año 2012 por ello en los años anteriores no se referencian propuestas, en el año 2013 ha sido en el que han rechazado más propuestas con un total de 4 propuestas rechazadas de 6 enviadas. En los años 2013 y 2014 se aprobaron igual cantidad de propuestas 2 propuestas cada año.

Gráfica 9. Estado de propuestas de Administración sitios web.



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

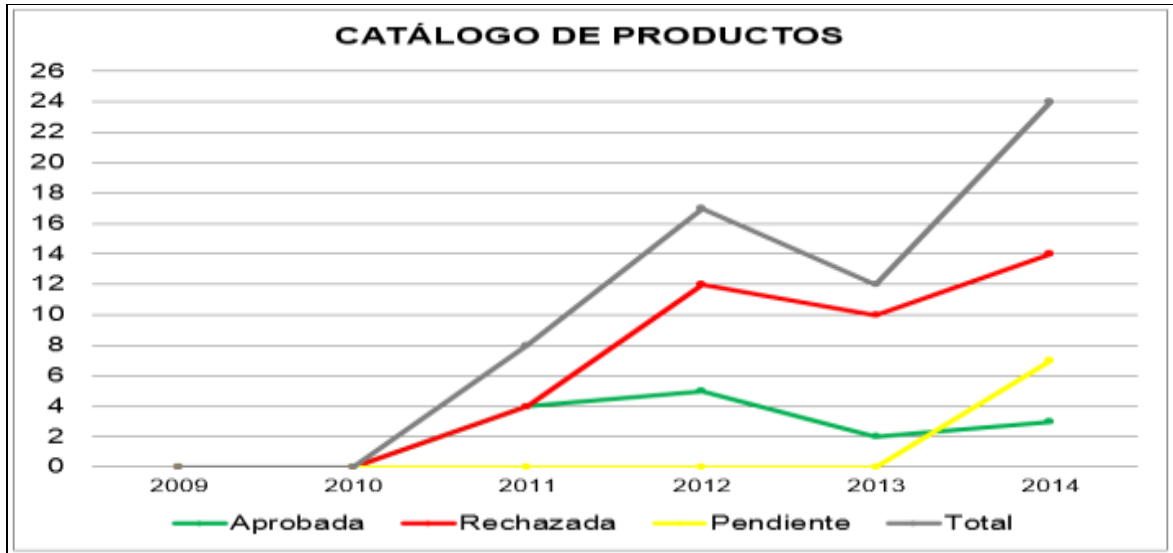
Tabla 16. Estado de propuestas de Catálogo de Productos

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2011	4	4	-	8
2012	5	12	-	17
2013	2	10	-	12
2014	3	14	7	24

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

En el año 2014 se enviaron y rechazaron la mayor cantidad de propuestas de con 24 propuestas enviadas y 14 rechazadas; en el 2012 se aprobó el mayor número de propuesta con 5 propuestas aprobadas de 17 enviadas. En los años 2009 y 2010 no se enviaron propuestas de Catálogo de Productos.

Gráfica 10. Estado de propuestas de Catálogo de Productos



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

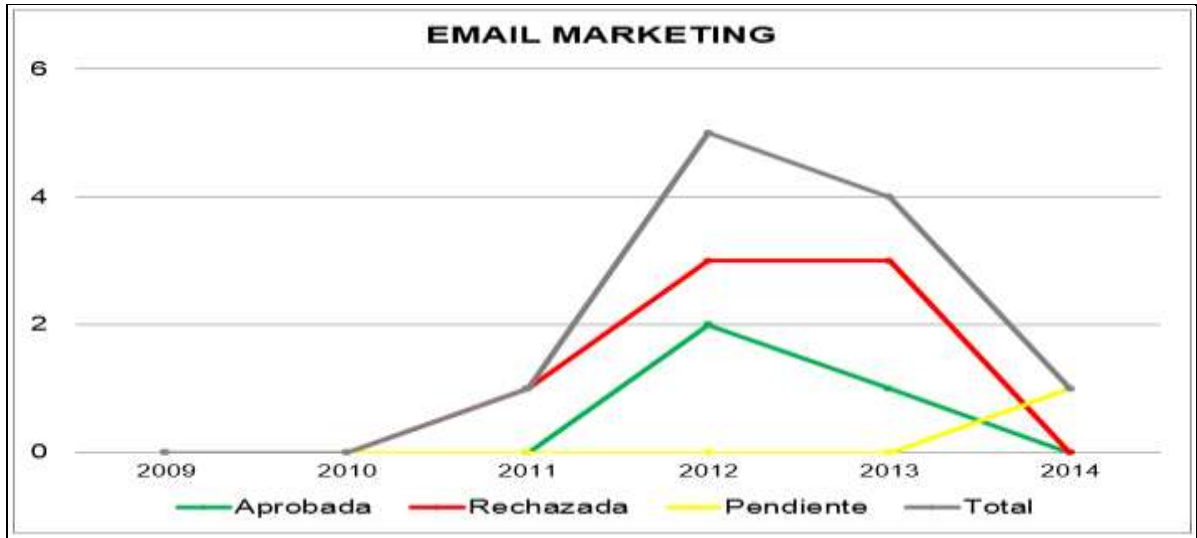
Tabla 17. Estado de propuestas de Email Marketing

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2011	-	1	-	1
2012	2	3	-	5
2013	5	3	-	8
2014	2	-	1	3

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

En el año 2013 se aprobó la mayor cantidad de propuestas de Email Marketing con 5 propuestas aprobadas de 8 enviadas. En el 2014 no se rechazaron propuestas y se encontraba 1 en espera de respuesta. En los años 2009 y 2010 no se enviaron propuestas de Email Marketing.

Gráfica 11. Estado de propuestas de Email Marketing



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

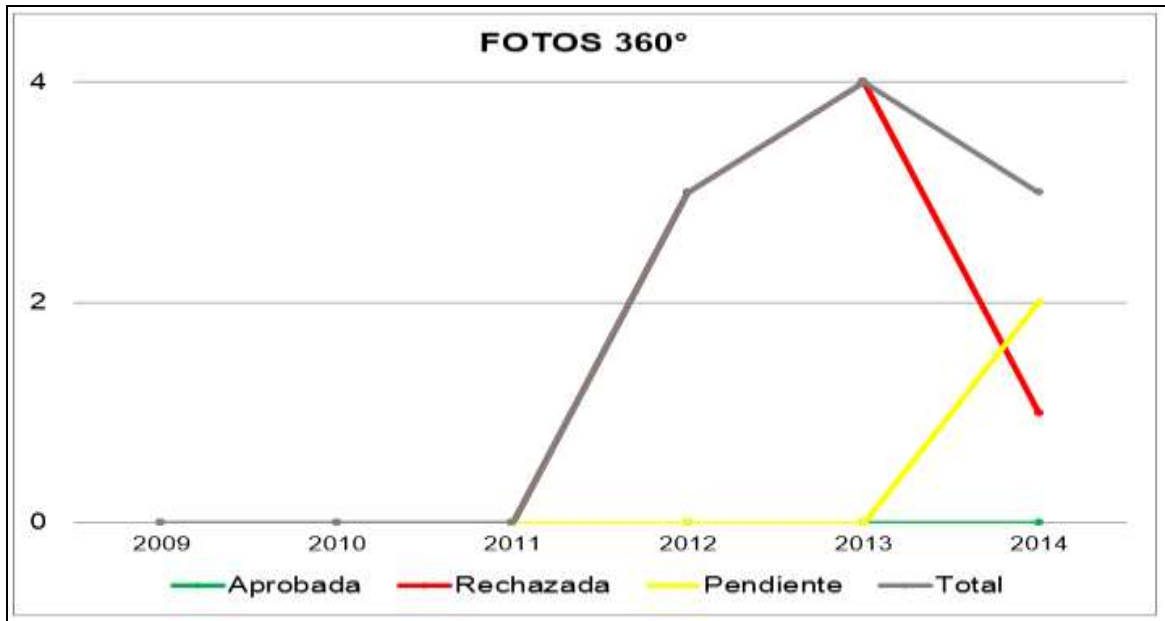
Tabla 18. Estado de propuestas de Fotos 360°.

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2012	1	3	-	4
2013	1	4	-	5
2014	1	1	2	4

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Este servicio se empezó a ofrecer a partir del año 2012 por lo cual los años anteriores no registran propuesta enviadas. En el año 2013 se rechazaron la mayor cantidad de propuestas con un total de 4 propuestas, en el año 2014 solamente se rechazó una propuesta y 2 estaban a la espera de respuesta.

Gráfica 12. Estado de propuestas de Fotos 360°



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

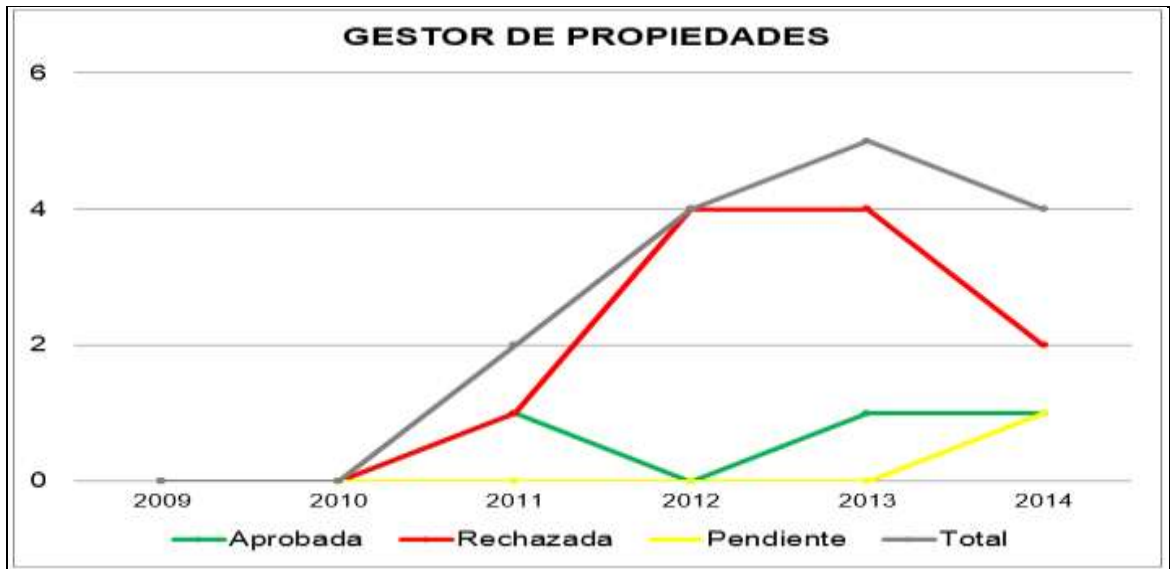
Tabla 19. Estado de propuestas de Gestor de Propiedades

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2011	1	1	-	2
2012	-	4	-	4
2013	1	4	-	5
2014	1	2	1	4

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

En los años 2011, 2013 y 2014 se ha aprobado 1 propuesta de Gestor de Propiedades cada año, en el año 2013 ha sido en el que más se han enviado y rechazado propuestas con 5 propuestas enviadas y 4 rechazadas. En los años 2009 y 2010 no se enviaron propuestas de Gestor de Propiedades.

Gráfica 13. Estado de propuestas de Gestor de Propiedades



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

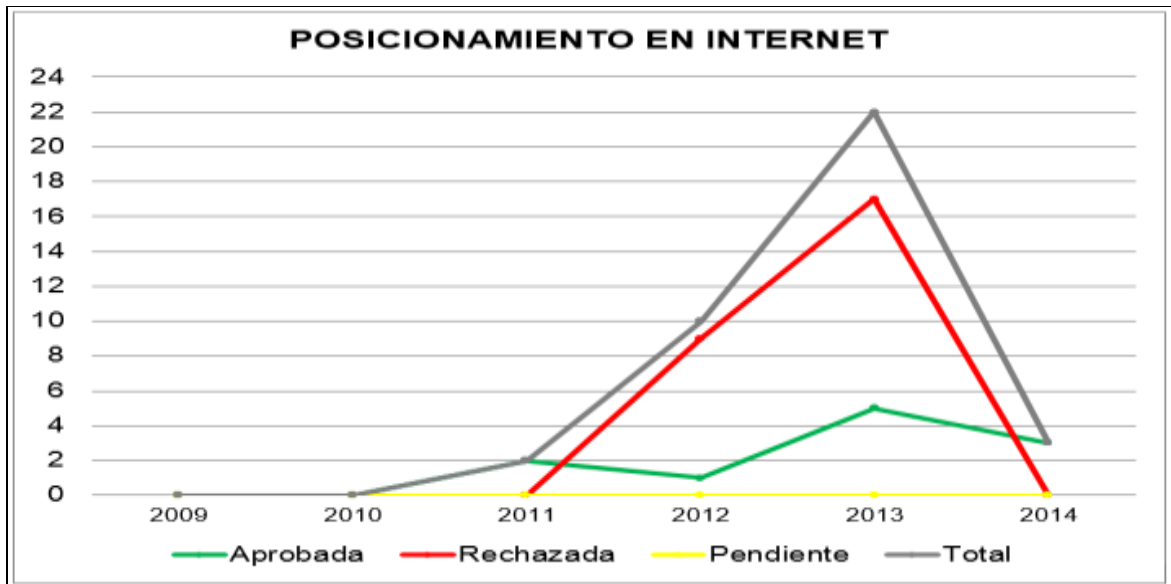
Tabla 20. Estado de propuestas de Posicionamiento en Internet

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2011	2	-	-	2
2012	1	9	-	10
2013	5	17	-	22
2014	3	-	-	3

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

En el año 2013 se envió la mayor cantidad de propuestas de Posicionamiento con un total de 22 propuestas de las cuales aprobaron 5 y rechazaron 17. En año 2012 solamente aprobaron 1 propuesta de las 10 enviadas. En los años 2009 y 2010 no se enviaron propuestas de Posicionamiento en Internet.

Gráfica 14. Estado de propuestas de Posicionamiento en Internet



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

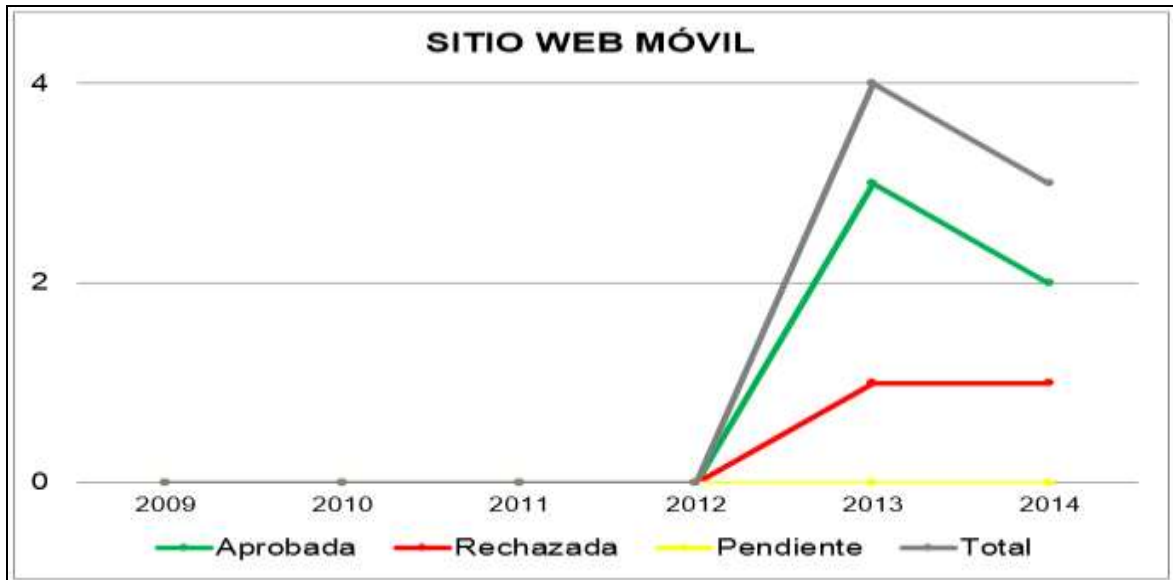
Tabla 21. Estado de propuestas de Sitio Web Móvil

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2013	3	1	-	4
2014	3	1	-	4

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Este servicio se empezó a ofrecer a partir del año 2013 por lo cual en los años anteriores no se registran propuestas. Se puede notar que la mayoría de propuestas enviadas fueron aprobadas con solamente 1 propuesta rechazada en los años 2013 y 2014 cada uno, En ambos años se envió la misma cantidad de propuestas, 4 propuestas cada año.

Gráfica 15. Estado de propuestas de Sitio Web Móvil



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

Tabla 22. Estado de propuestas de Soporte y Garantía

Estado de las propuestas				
Año	Aprobada	Rechazada	Pendiente	Total
2012	4	3	-	7
2013	5	2	-	7
2014	5	1	-	6

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

En los años 2012 y 2013 se enviaron 7 propuestas cada año, de las cuales en el 2013 se aprobaron 5 propuestas. En el año 2014 se enviaron 6 propuestas de las cuales solamente rechazaron 1 propuesta. En los años 2009, 2010 y 2012 no se enviaron propuestas de Soporte y Garantía.

Gráfica 16. Estado de propuestas de Soporte y Garantía



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de propuestas.

1.1.15 Proyectos

A noviembre de 2014 SingleClick Solutions ha desarrollado 173 Proyectos y tenía 16 proyectos en desarrollo, distribuidos en las siguientes categorías.

Tabla 23. Cantidad de Proyectos por Sector

Sector	En desarrollo	Terminados	Total
Administración y Posicionamiento Sitio Web	5	8	13
Aplicativos Web a la Medida	4	57	61
Catálogo de Productos	1	14	15
Email Marketing		7	7
Fotos 360°		5	5
Gestor de Propiedades		5	5

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de Proyectos.

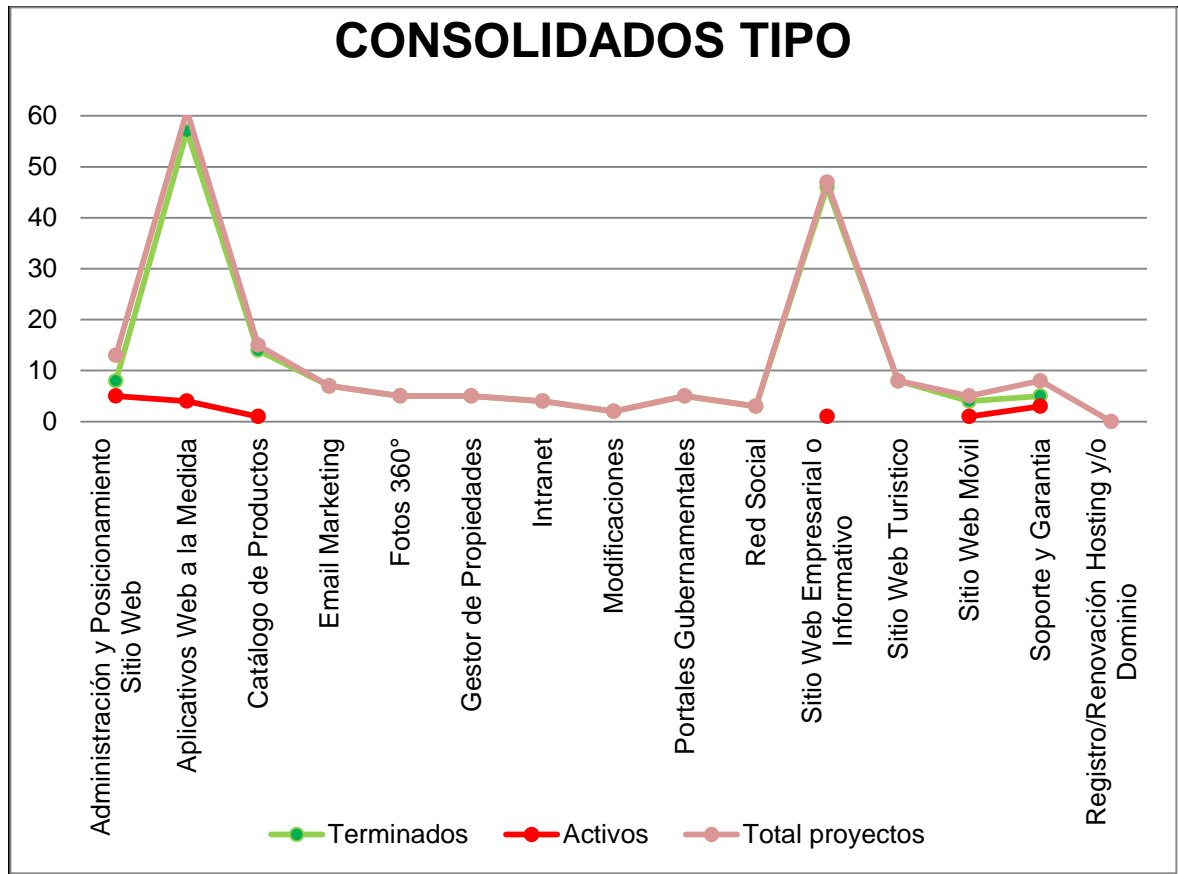
Tabla 23. Cantidad de Proyectos por Sector (Continuación)

Intranet		4	4
Modificaciones		2	2
Portales Gubernamentales		5	5
Red Social		3	3
Sitio Web Empresarial o Informativo	2	47	48
Sitio Web Turístico		8	8
Sitio Web Móvil	1	4	5
Soporte y Garantía	3	5	8
	16	173	189

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de Proyectos.

Los productos que más desarrolla la empresa con Aplicativos Web a la Medida y Sitio Web Empresarial o Informativo, con un total de 61 proyectos y 48 respectivamente. A noviembre de 2014 se tenían 4 proyectos de aplicativos a la medida en desarrollo y 5 Administraciones de sitios web.

Gráfica 17. Cantidad de Proyectos por Sector



Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de Proyectos

Tabla 24. Proyectos Activos

Proyecto	Tipo
Desarrollo Sitio MTA	Catálogo de Productos
Desarrollo de Sitio Mil Telas	Sitio Web Empresarial
Desarrollo Plataforma Gobernación de Caldas	Aplicativos Web a la medida

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de Proyectos

Tabla 24. Proyectos Activos (Continuación)

Desarrollo pms Colreservas	Aplicativos Web a la medida
Versione Móvil Colreservas	Sitio Web Móvil
Prototipo plataforma tecnológica para sistema integrado de transporte.	Aplicativos Web a la medida
Desarrollo Aplicativo Historias Clínicas UDL	Aplicativos Web a la medida
Soporte Lafam	Soporte
Soporte y Garantía Colreservas	Soporte
Soporte del sitio Web unicentropereira.com	Soporte
Administración Portal Risaralda Turística	Administración y Posicionamiento
Estrategia El Convite	Administración y Posicionamiento
Admón. y Posicionamiento Parque Arboleda	Administración y Posicionamiento
Admón. y Posicionamiento Gerenciar	Administración y Posicionamiento
Posicionamiento Colreservas	Administración y Posicionamiento

Fuente: ERP SingleClick Solutions-Reporte de Proyectos

1.1.16 Estudios previos del clima organizacional

Al realizarse una evaluación a la organización sobre los estudios previos que se han hecho del clima organizacional se encontró que se tenía creada una encuesta, la cual se aplicaba cada 6 meses a todos los colaboradores. No se tenían creadas las condiciones en las cuales se debía aplicar la encuesta.

También se encontró que la empresa no contaba con manual de convivencia, por considerarse un instrumento fundamental debido a que en este se dan las reglas básicas para una sana convivencia, dentro del desarrollo del presente trabajo se creó el manual de convivencia.

- **Manual de convivencia Propuesto para SingleClick Solutions**

Se presenta este manual como una invitación para promover un ambiente laboral sano, e incentivar a tener en todo momento buena conducta, actitud positiva y respeto hacia nuestros compañeros de trabajo.

Normas de convivencia

SingleClick Solutions S.A.S ha decidido crear una serie de normas que deben ser adoptadas tanto por el área directiva como por el grupo de colaboradores que laboren en la empresa.

Ser Educado y Respetuoso. Estos principios son la base de la convivencia en todos los ámbitos de la vida, Respetar la forma de ser de los demás, su forma de vestir, de hablar u opinar, su privacidad y ser tolerantes y flexibles.

Comunicación efectiva. Mantenga una comunicación abierta, respetuosa, clara, precisa y oportuna en cada momento, aportando al desarrollo de las tareas asignadas, al crecimiento personal y profesional de cada uno de los integrantes del equipo y al ambiente armonioso dentro de la organización.

Controlar el volumen de la voz.

Si trabaja en espacios compartidos, procure controlar el volumen de la voz cuando hable por teléfono o cara a cara con otras personas. Al hacer ruido, no sólo afectará la concentración y la productividad de los demás sino que también podría estar revelando información confidencial.

No involucrarse en rumores y Evitar las críticas negativas. Evite esparcir rumores, críticas destructivas o lanzar comentarios que no favorecen al equipo de trabajo, ya sea a otros compañeros, su trabajo o cualquier otro aspecto que pueda

causar malestar. Las únicas críticas admisibles en la empresa son las constructivas.

Evitar discusiones y riñas. Evite alterarse o reaccionar de forma violenta o levantando la voz en casos de presión o desacuerdo, trate de respirar, controlar su temperamento y ser lo más cordial posible y si es el caso solicite ayuda de un intermediario para solucionar la situación.

Colaborar con el trabajo en equipo. Las relaciones entre compañeros se basan en cooperación, confianza y ayuda mutua. Optar por ser solidarios con nuestros compañeros y apoyarlos para que superen situaciones de forma exitosa, compartir la información, conocimiento y material de trabajo que esté a nuestro alcance para lograr un mejor flujo de trabajo y un excelente producto terminado en la organización, sin olvidar que las responsabilidades son individuales.

Sea Ordenado y Utilice adecuadamente las áreas de trabajo. Haga uso adecuado de su lugar de trabajo y las zonas comunes como: salas de reuniones, zonas de alimentación, descanso y baños, asegurándose que estos estén limpios y organizados, recuerde que estos espacios son para el bienestar de todos. Procure tener sobre su escritorio lo necesario para realizar su actividad y aplique la política de escritorio limpio.

Presentación y Actitud. Mantener una buena presentación personal y una actitud participativa en todas las actividades realizadas por la organización.

Cumplir con compromisos adquiridos

Es importante en todo momento dar cumplimiento con los compromisos adquiridos a nivel personal y empresarial, de este cumplimiento depende el desarrollo de

cada uno de los proyectos y el buen nombre tanto de la empresa como del profesional que la realiza. Tenga en cuenta que el no cumplimiento de sus compromisos puede afectar el trabajo y cumplimiento de sus compañeros.

Sanciones

Con el objeto de proteger las normas mencionadas y velar por una sana convivencia, la empresa SingleClick Solutions S.A.S. decide trabajar sobre parámetros mediadores que permiten encontrar soluciones conciliadoras entre las partes, generando mayor compromiso y sentido de pertenencia con la organización.

- Todos los colaboradores son voceros del cumplimiento de las normas, por tanto cualquier colaborador se puede sentir en plena libertad de hacerle saber, de forma respetuosa y amigable, a un compañero que está incumpliendo alguna de las normas de convivencia.
- En caso de requerirse el llamado de atención por el incumplimiento de las normas antes mencionadas, al primer incumplimiento el directivo encargado se dirigirá en forma verbal y personal a quien haya incumplido, para que juntos analicen las causas y busquen alternativas que permitan evitar futuros incumplimientos y motivará al colaborador a corregir su conducta.
- A partir del segundo incumplimiento o en caso de haber incumplido más de dos normas de convivencia, el colaborador deberá realizar una charla en toda la organización sobre factores que favorezcan las relaciones personales y laborales.
- Ante la reincidencia en el incumplimiento de las normas de convivencia el colaborador firmará ante los directivos un compromiso de mejora, el cual tendrá revisiones periódicas para evaluar su cumplimiento.
- Si en la revisión periódica del acuerdo no se está cumpliendo con este, se evaluará si se propone una sanción más severa o la continuidad del

colaborador en la empresa, de acuerdo a la gravedad o la afectación dentro del equipo de trabajo del incumplimiento.

Encuesta de clima organizacional existente

SingleClick Solutions contaba con una encuesta para evaluar el clima organizacional de la cual, se dan a conocer los resultados previos de las aplicaciones de la encuesta y las conclusiones de estas.

Encuesta Aplicada

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de nuestros colaboradores con la organización.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar.

Siendo 1 la menor calificación y 5 la máxima calificación.

Tabla 25. Encuesta Aplicada

Puntuación	Criterio
1	Inconforme
2	Poco Conforme
3	Conforme
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho
La Organización	
Preguntas	1 2 3 4 5
¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la organización?	
¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organización?	
Preguntas	Si No
¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la organización?	
Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones. ¿Lo haría?	
Condiciones Ambientales	
Preguntas	1 2 3 4 5
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	
¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?	

Tabla 25. Encuesta Aplicada (Continuación)

¿El nivel de ruido es soportable?					
¿El sitio de trabajo se encuentra limpio?					
¿Su ordenador cumple con los requerimientos y funciona de acuerdo a las necesidades de su cargo?					
Ergonomía					
Preguntas	Si		No		
¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?					
¿Su puesto de trabajo es lo suficientemente cómodo?					
¿Cree usted que su silla es adecuada?					
¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?					
Posibilidades de Creatividad e Innovación					
Preguntas	1	2	3	4	5
¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?					
¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?					
¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido por la dirección?					
Preguntas	Si		No		
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?					

Tabla 25. Encuesta Aplicada (Continuación)

Remuneración					
Preguntas	1	2	3	4	5
¿Considera que su trabajo está bien remunerado?					
¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la organización?					
¿Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa?					
Preguntas	Si		No		
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de la organización?					
Reconocimiento					
Preguntas	Si		No		
¿Considera usted que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?					
¿Considera usted que realiza un trabajo útil para la organización?	1	2	3	4	5
Preguntas	Si		No		
¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
¿Sus ideas son escuchadas por las directivas de la organización?					
Preguntas	1	2	3	4	5

Tabla 25. Encuesta Aplicada (Continuación)

¿Se siente realizado en su trabajo?					
Compañeros De Trabajo					
Preguntas	1	2	3	4	5
¿Se lleva usted bien con sus compañeros?					
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted ingreso a la organización?					
¿Cree que Usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?					
Preguntas	Si		No		
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la organización?					
Dirección De La Organización					
Preguntas	1	2	3	4	5
¿Los directivos le tratan bien, con amabilidad?					
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de la dirección?					
¿Considera usted que trabaja en equipo con la dirección y sus compañeros?					
¿Tiene usted comunicación directa con la dirección de la organización?					
¿Considera que la dirección es participativa?					
Cargo De Trabajo					

Fuente: Encuesta de clima organizacional.

Tabla 25. Encuesta Aplicada (Continuación)

Preguntas	Si		No		
¿Su cargo en la organización posee relación con su titulación académica?					
Preguntas	1	2	3	4	5
¿El cargo que ocupa en la organización está en relación con la experiencia que usted posee?					
¿Considera usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su cargo de trabajo, de cara al futuro?					
Comunicación					
Preguntas	1	2	3	4	5
¿Considera usted que existe buena comunicación entre la dirección y los colaboradores?					
¿Considera usted que existe buena comunicación entre los colaboradores y la dirección?					
¿Considera usted que la dirección escucha las opiniones y sugerencias de los colaboradores?					

Fuente: Documentos organizacionales SingleClick Solutions

La encuesta ha concluido.

Resultados de las aplicaciones de la encuesta

Nota: Inicialmente para todas las preguntas el ideal es obtener un porcentaje igual al 100% para la opción 5 (Muy Satisfecho).

La primera (1) encuesta se realizó en 22 marzo de 2013, y se aplicó a 9 colaboradores.

Propuestas a partir de los resultados de la primera encuesta:

Los resultados más bajos obtenidos fueron en el punto de ergonomía; por lo cual se consideró cambiar algunas sillas para mejorar la situación y fabricar unas bases para los portátiles y que la posición de la pantalla fuera más adecuada. También se dotó de teclados y mouse a todas las personas que usan portátiles para mayor comodidad.

Con estos cambios se nota para la segunda encuesta que los resultados en el punto de ergonomía mejoraron.

La segunda (2) encuesta se realizó el 20 Diciembre de 2013, y se aplicó a 11 colaboradores.

Propuestas a partir de los resultados de la segunda encuesta:

En la segunda encuesta bajaron algunos valores en los ítems de la organización y autonomía, por lo tanto se propuso realizar algunas actividades para afianzar el sentido de pertenencia e integración a la organización. Entre estas actividades se programaron reuniones para dar a conocer todos los cambios que se habían dado en la organización, el plan estratégico, los planes de comunicaciones interno y externo, y se realizó una jornada de trabajo con todo el equipo para definir temas de convivencia y de riesgos y que de esta forma los colaboradores se sintieran más integrados en la organización, también se realizaron actividades para afianzar el trabajo en equipo.

La tercera encuesta se realizó el día 9 julio 2014, se aplicó a 15 colaboradores. Para esta encuesta se cambió el enfoque de algunas preguntas y la forma de responder a estas ya que en las anteriores las opciones de respuesta solo eran del 1 al 5 y estas no aplicaban para algunas preguntas.

Propuestas a partir de los resultados de la tercera encuesta:

En la tercera encuesta se logró subir nuevamente los resultados en cuanto a la organización y aspectos de ergonomía debido al cambio de sillas y escritorios. Algunos ítems en los que se obtuvieron valores bajos fueron en las condiciones ambientales de temperatura y limpieza, para los cual se propuso obtener ventiladores personales, ya que el espacio donde se encuentra la oficina es abierto y no se tiene la posibilidad de tener aire acondicionado, y para la limpieza se crearon grupos de aseo para limpiar la oficina cada 8 días.

También se evaluó la posibilidad de aumentar algunos salarios de colaboradores que en el momento de la encuesta no tenían el salario deseado.

La organización

1. ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la organización?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 11,1 %
- ✓ Satisfecho: 22,2 %
- ✓ Muy satisfecho: 66,7%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 18,2%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 45,5%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 21.22% y un aumento en las opciones Conforme del 7.1% y Satisfecho del 14.2%

En la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Conforme: 7 %
- ✓ Satisfecho: 47 %
- ✓ Muy satisfecho: 47%

Notándose una disminución del 11.2% en la opción Conforme, y un aumento del 10.6% en Satisfecho, y del 1.5% en Muy Satisfecho.

1. ¿Le gusta la organización?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Muy satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 36,4% y un aumento en la opción Satisfecho del 36,4%.

Esta pregunta se eliminó para la tercera aplicación.

3. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organización?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Muy satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose un aumento del 36,4% en la opción Satisfecho, mientras que la opción Muy Satisfecho presento una disminución del 36,4%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 7%
- ✓ Muy Satisfecho: 93%

Notándose una disminución del 29.4% en la opción Satisfecho, y un aumento del 29.4% en la opción Muy Satisfecho.

4. ¿Se siente integrado en su organización?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 88,9%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 18,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 81,8%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 11.1% y Muy Satisfecho del 8%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 18,2%.

Esta pregunta se eliminó para la tercera aplicación.

5. ¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo al conjunto de la organización?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 22,2%
- ✓ Muy satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 18,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 81,8%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 22.2%, generando un aumento en la opción Conforme del 18,2% y Muy Satisfecho del 5,2%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si 100%

Notándose que el 100% de los colaboradores sabe que aportan a la organización.

6. ¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Inconforme: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 88,9%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Notándose una disminución en la opción Inconforme del 11.1% y generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 11.1%; logrando de esta manera el ideal.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si 93%
- ✓ No 7%

Notándose que un 7% no está del todo satisfecha en la organización.

Condiciones ambientales

1. ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 22,1 %
- ✓ Satisfecho: 66,8%
- ✓ Muy satisfecho: 11,1%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 63,6%
- ✓ Muy Satisfecho: 27,3%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 13% y Satisfecho del 3.2%, y generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 16.2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 13%
- ✓ Satisfecho: 60%
- ✓ Muy Satisfecho: 27%

Notándose un aumento del 3.9% en la opción Conforme y una disminución del 3.6% en Satisfecho y de 0.3% en Muy Satisfecho.

2. ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 44,4%

- ✓ Muy satisfecho: 55,6%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 18,2%
- ✓ Satisfecho: 27,3%
- ✓ Muy Satisfecho: 54,5%

Notándose una disminución en las opciones Satisfecho del 17.1% y Muy Satisfecho del y 1,1%, y generando un aumento en la opción Conforme del 18,2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 13%
- ✓ Satisfecho: 20%
- ✓ Muy Satisfecho: 67%

Notándose una disminución del 5.2% en la opción Conforme y del 7.3% en Satisfecho y un aumento del 12.5% en Muy Satisfecho.

3. ¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Inconforme: 11,1%
- ✓ Conforme: 44,4%
- ✓ Satisfecho: 22,2%
- ✓ Muy satisfecho: 22,2%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 54,5%
- ✓ Satisfecho: 9,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 36,4%

Notándose una disminución en las opciones Inconforme del 11.1% y Satisfecho del 13.1%, y generando un aumento en las opciones Conforme del 10.1% y Muy Satisfecho y 14.2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Poco Conforme: 27%
- ✓ Conforme: 40%
- ✓ Satisfecho: 27%
- ✓ Muy Satisfecho: 7%

Notándose una disminución en las opciones Muy Satisfecho del 29.4% y Conforme del 14.5%, y generando un aumento en las opciones Satisfecho del 17.9% y Poco Conforme del 27%.

4. ¿El nivel de ruido es soportable?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Poco Conforme: 11,1%
- ✓ Conforme: 22,2%
- ✓ Satisfecho: 33,3%
- ✓ Muy satisfecho: 33,4%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 36,3%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 27,3%

Notándose una disminución en las opciones Poco Conforme del 11.1% y Muy Satisfecho del 6.1%, y generando un aumento en las opciones Conforme del 14.1% y Satisfecho del 3.1%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Poco Conforme: 7%
- ✓ Conforme: 47%
- ✓ Satisfecho: 33%
- ✓ Muy Satisfecho: 13%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 14.3 % y Satisfecho del 3.4%, y generando un aumento en las opciones del Conforme del 10.7% y Poco Conforme del 7%.

5. ¿El sitio de trabajo está limpio?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 44,4%
- ✓ Muy satisfecho: 55,6%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Poco Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 54,5%
- ✓ Muy Satisfecho: 36,4%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 19.2%, y generando un aumento en las opciones Poco Conforme del 9.1% y Satisfecho 10.1% respectivamente.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 7%
- ✓ Satisfecho: 67%
- ✓ Muy Satisfecho: 27%

Notándose una disminución en las opciones Poco conforme del 7% y Muy Satisfecho del 9.4% y generando un aumento en las opciones Conforme del 7% y Satisfecho del 12.5 %.

6. ¿Su ordenador funciona a una velocidad adecuada?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 88,9%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 25.3%, y generando un aumento en la opción Satisfecho del 25,3%.

Para la tercera aplicación esta pregunta se redefinió ya que se preguntaba por la velocidad del ordenador y algunas personas de acuerdo a su cargo no sabían cuál era la velocidad adecuada.

La pregunta aplicada en la tercera aplicación fue: ¿Su ordenador cumple con los requerimientos y funciona de acuerdo a las necesidades de su cargo?

Se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 20%
- ✓ Muy Satisfecho: 80%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 16,4%, y generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 16.4%

Ergonomía

1. ¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Poco Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 66,7%
- ✓ Muy satisfecho: 22,2%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 45,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 45,5%

Notándose una disminución en las opciones Poco Conforme del 11.1% y Satisfecho del 21.3%, generando un aumento en las opciones Conforme del 9.1% y Muy Satisfecho del 23.3%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si 87%
- ✓ No 13%

Notándose que el 87% tiene el espacio suficiente, por tanto hay que evaluar el 13% restante que no está a gusto con el espacio.

2. ¿Su puesto de trabajo es lo suficiente cómodo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 22,2%
- ✓ Satisfecho: 55,6%

- ✓ Muy satisfecho: 22,2%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 72,7%
- ✓ Muy Satisfecho: 27,3%

Notándose una disminución en la opción Conforme del 22.2%, generando un aumento en las opciones Satisfecho del 17.1% y Muy Satisfecho del 5.1%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si 93%
- ✓ No 7%

Notándose que el 93% tiene esta cómodo, por tanto hay que evaluar el 7% restante que no se siente cómodo en su puesto de trabajo.

3. ¿Tiene algún filtro de protección su pantalla de ordenador?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Inconforme: 66,7%
- ✓ Poco Conforme: 11,1%
- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 11,1%

Para la segunda aplicación de la encuesta no se obtuvieron resultados, ya que la pregunta fue retirada de la encuesta por considerarse innecesaria. Por lo cual no se realiza comparación.

4. ¿Cree usted que su silla es adecuada?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 66,7%
- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 22,2%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 45,5%
- ✓ Satisfecho: 18,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 36,4%

Notándose una disminución en la opción Conforme del 21.2%, generando un aumento en las opciones Satisfecho 7.0% y Muy Satisfecho del 14.2% en ambas.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si 73%
- ✓ No 27%

Notándose que el 73% considera que tiene una silla adecuada, por tanto hay que evaluar el 27% restante que no se siente cómodo en la silla asignada.

5. ¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 55,6%
- ✓ Muy satisfecho: 33,3%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 54,5%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 2% y Satisfecho del 19,2%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 21.2%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si 73%
- ✓ No 27%

Notándose que el 73% tiene esta cómodo, por tanto hay que evaluar el 27% restante que ya que esto puede afectar la postura y la salud física.

Posibilidades de creatividad e innovación

1. ¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 33,3%
- ✓ Muy satisfecho: 66,7%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 54,5%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 12,2%, generando un aumento en las opciones Conforme del 9.1 y Satisfecho del 3,1%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 53%
- ✓ Muy Satisfecho: 47%

Notándose una disminución en la opción Conforme del 9.1% y Muy Satisfecho del 7.5%, generando un aumento en las opciones Satisfecho del 16.6 %.

2. ¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 18,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 72,7%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 2% y Muy Satisfecho del 5.1%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 7.1%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si 100%

Se nota que el 100% de los colaboradores considera que tiene iniciativa en la empresa.

3. ¿Sus ideas son escuchadas por la dirección?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

✓ Muy satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

✓ Satisfecho: 18,2%

✓ Muy Satisfecho: 81,8%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 18,2%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 18,2%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

✓ Si 100%

Se nota que el 100% de los colaboradores considera que son escuchados por la dirección.

4. ¿Se siente realizado en su trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

✓ Conforme: 22,2%

✓ Satisfecho: 33,3%

✓ Muy satisfecho: 44,5%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

✓ Conforme: 36,3%

✓ Satisfecho: 18,2%

✓ Muy Satisfecho: 45,5%

Notándose una disminución en las opciones Satisfecho del 15.1%, generando un aumento en las opciones Conforme 14.1% y Muy Satisfecho del 1%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 33%
- ✓ Satisfecho: 27%
- ✓ Muy Satisfecho: 40%

Notándose una disminución en la opción Conforme del 3.3% y Muy Satisfecho del 5.5%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 8.8%.

Compañeros de trabajo

1. ¿Se lleva usted bien con sus compañeros?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 88,9%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 27,3%
- ✓ Muy Satisfecho: 72,7%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 16,2%, generando un aumento en las opción Satisfecho del 16.2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 7%
- ✓ Muy Satisfecho: 93%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 20.3%, generando un aumento en las opción Muy Satisfecho del 20.3%.

2. ¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la organización?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy satisfecho: 88,9%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 9,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 90,9%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 2%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 7%
- ✓ Muy Satisfecho: 93%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 2.1%, generando un aumento en las opción Muy Satisfecho del 2,1%.

3. ¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 22,2%
- ✓ Muy satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 18,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 81,8%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 4%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 4%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 13%
- ✓ Muy Satisfecho: 87%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 5.2%, generando un aumento en las opción Muy del 5.2%.

4. ¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros de trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Inconforme. 77,8%
- ✓ Poco Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 11,1%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Inconforme: 54,5%
- ✓ Poco Conforme: 9,1%
- ✓ Conforme: 18,2%
- ✓ Satisfecho: 18,2%

Notándose una disminución en las opciones Inconforme del 23.3%, Poco Conforme del 2%, generando un aumento en las opciones Conforme del 18.2% y Satisfecho 7.1%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se cambiaron las opciones de respuesta por Si y No y se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Si 13%
- ✓ No 87%

Notándose que el 87% considera que si hay movilidad y cambios en los puestos de trabajo y el 13% no lo considera así.

Dirección de la organización

1. ¿Los directivos le tratan bien, con amabilidad?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Lográndose en este ítem una calificación ideal en ambas aplicaciones de la encuesta.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho 7%
- ✓ Muy Satisfecho 93%

Notándose una disminución del 7% en la opción Muy Satisfecho y un aumento del 7% en Satisfecho.

2. ¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de la dirección?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 88,9%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 25,3%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 25,3%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ No: 20%
- ✓ Si: 80%

Notándose que el 80% considera adecuado el nivel de exigencia, y un 20% no lo considera, por lo cual se debe evaluar porque no se considera adecuado.

3. ¿Considera usted que trabaja en equipo con la dirección y compañeros?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 36,4%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 36,4%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 27%
- ✓ Muy Satisfecho: 73%

Notándose una disminución del 9.4% en la opción Satisfecho y generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 9,4%.

4. ¿Tiene usted comunicación con la dirección?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 9,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 90,9%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 9,1%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 9,1%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 13%
- ✓ Muy Satisfecho: 87%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 3.9%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 3.9%.

5. ¿Considera que la dirección es participativa?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

✓ Muy Satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

✓ Satisfecho: 18,2%

✓ Muy Satisfecho: 81,8%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 18,2%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 18,2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

✓ Satisfecho: 7%

✓ Muy Satisfecho: 93%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 11.2%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 11.2%.

Puesto de trabajo

1. ¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

✓ Conforme: 11,1%

✓ Satisfecho: 33,3%

✓ Muy Satisfecho: 55,6%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

✓ Satisfecho: 36,4%

✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose una disminución en la opción Conforme del 11.1%, generando un aumento en las opciones Satisfecho del 3.1% y Muy Satisfecho del 8%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 7%
- ✓ Satisfecho: 33%
- ✓ Muy Satisfecho: 60%

Notándose un aumento en la opción Conforme del 7% y generando una disminución en las opciones Satisfecho del 3.4% y Muy Satisfecho del 3.6%.

2. ¿Su puesto está relación con su titulación académica?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 22,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 66,7%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 27,3%
- ✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 2% y Muy Satisfecho del 3.1%, generando un aumento en la opción Satisfecho 5.1%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si: 87%

- ✓ No: 13%

Notándose que el 87% considera que realiza su trabajo de acuerdo a su titulación mientras que un 13% no lo siente así, por tanto se debe evaluar quien no se está desempeñando de acuerdo a su titulación.

3. ¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 54,5%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 2% y Muy Satisfecho del 23.3%, generando un aumento en la opción Satisfecho 25,3%,

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 13%
- ✓ Satisfecho: 40%
- ✓ Muy Satisfecho: 47%

Notándose un aumento en la opción Conforme del 3.9% y Satisfecho del 3.6%, generando una disminución en la opción Muy Satisfecho del 7.5%.

4. ¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por la dirección?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 55,6%
- ✓ Muy Satisfecho: 44,4%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 54,5%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho 19.2%, generando un aumento en las opciones Conforme del 9,1% y Muy Satisfecho y 10.1% respectivamente.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 7%
- ✓ Satisfecho: 33%
- ✓ Muy Satisfecho: 60%

Notándose una disminución en la opción Conforme del 2,1% y Satisfecho del 3.4%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 5.5%.

5. ¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 22,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Poco Conforme: 9.1%
- ✓ Conforme: 18,2%
- ✓ Satisfecho: 9,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 63,6%

Notándose una disminución en las opciones Satisfecho del 13.1% y Muy Satisfecho del 14.2%, generando un aumento en las opciones Poco Conforme del 9,1% y Conforme del y 18,2%.

Esta pregunta se eliminó para la tercera aplicación.

Remuneración

1. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Poco Conforme: 11,1%
- ✓ Conforme: 33,3%
- ✓ Satisfecho: 22,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 33,3%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Inconforme: 9,1%
- ✓ Poco Conforme: 9.1%
- ✓ Conforme: 27,3%
- ✓ Satisfecho: 18,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 36,4%

Notándose una disminución en las opciones Poco Conforme del 2%, Conforme del 9.3% y Satisfecho del 4%, generando un aumento en la opción Inconforme del 11.1% y Muy Satisfecho del 3,1%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 33%
- ✓ Satisfecho: 33%
- ✓ Muy Satisfecho: 34%

Notándose una disminución en las opciones Inconforme del 9.1%, Poco Conforme del 9.1%, Muy Satisfecho del 2.4%, generando un aumento en la opción Conforme del 5.7% y Satisfecho del 14.8%.

2. ¿Cree que su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 22,2%
- ✓ Satisfecho: 44,5%
- ✓ Muy Satisfecho: 33,3%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 18,2%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 45,4%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 4% y Satisfecho del 8.1%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 12.1%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 27%
- ✓ Satisfecho: 53%
- ✓ Muy Satisfecho: 20%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 25.4%; generando un aumento en la opción Conforme de 8.8% y Satisfecho del 16.6 %.

3. ¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en consonancia con la situación económica de la empresa?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 45,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 45,5%

Notándose una disminución en las opciones Conforme del 2% y Muy Satisfecho del 32.3%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 34.3%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 27%
- ✓ Satisfecho: 33%
- ✓ Muy Satisfecho: 40%

Notándose una disminución en las opciones de Satisfecho del 12.4% y Muy Satisfecho del 5.5%, generando un aumento en la opción Conforme del 17.9%.

4. ¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

✓ Muy Satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

✓ Satisfecho: 18,2%

✓ Muy Satisfecho: 81,8%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 18,2%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 18,2%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

✓ Si: 93%

✓ No: 7%

Notándose que un 93% siente la igualdad mientras que un 7% no considera que hay igualdad de género en cuanto a remuneración.

Reconocimiento

1. ¿Considera usted que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

✓ Satisfecho: 22,2%

✓ Muy Satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 9,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 90,9%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 13.1%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 13.1%.

Para la tercera aplicación las opciones de respuesta cambiaron por Si o No. Obteniendo los siguientes resultados.

- ✓ Si: 93%
- ✓ No: 7%

Notándose que un 93% siente la igualdad mientras que un 7% no considera que hay igualdad de género en cuanto a puestos de trabajo.

2. ¿Considera usted que realiza un trabajo útil?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 22,2%
- ✓ Muy Satisfecho: 77,8%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 9,1%
- ✓ Satisfecho: 9,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 81,8%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 13,1%, generando un aumento en las opciones Conforme del 9,1% y Muy Satisfecho y 4%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 13%
- ✓ Satisfecho: 20%
- ✓ Muy Satisfecho: 67%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 14.8%, generando un aumento en las opciones Conforme del 3.9% y Satisfecho y 10.9%.

3. ¿Considera usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 66,7%
- ✓ Muy Satisfecho: 33,3%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 27,2%
- ✓ Satisfecho: 27,3%
- ✓ Muy Satisfecho: 45,5%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 39.4% y, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 12.2% y Conforme del 27,2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 67%
- ✓ Muy Satisfecho: 33%

Notándose una disminución en la opción Conforme del 27,2%.y Muy Satisfecho del 12.5% y, generando un aumento en la opción Satisfecho del 39.7%.

4. ¿Considera usted que es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Inconforme: 11,2%
- ✓ Conforme: 11,1%
- ✓ Satisfecho: 44,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 33,3%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Inconforme: 18,2%
- ✓ Conforme: 18,2%
- ✓ Satisfecho: 36,4%
- ✓ Muy Satisfecho: 27,2%

Notándose una disminución en las opciones Satisfecho 8% y Muy Satisfecho del 6.1%, generando un aumento en las opciones Inconforme del 7% y Conforme del 7.1%.

Esta pregunta se eliminó para la tercera aplicación.

Comunicación

1. ¿Considera usted que existe buena comunicación de arriba abajo entre la dirección y colaboradores?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Lográndose en este ítem una calificación ideal en ambas aplicaciones de la encuesta.

Para la tercera aplicación se cambió la redacción de la pregunta quedando:

¿Considera usted que existe buena comunicación entre la dirección y colaboradores? Se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Conforme: 6%
- ✓ Satisfecho: 7%
- ✓ Muy Satisfecho: 87%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 13%, generando un aumento en las opciones Satisfecho del 7% y Conforme del 6%.

2. ¿Considera usted que existe buena comunicación de abajo a arriba entre colaboradores y la dirección?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Muy Satisfecho: 100%

Lográndose en este ítem una calificación ideal en ambas aplicaciones de la encuesta.

Para la tercera encuesta se eliminó esta pregunta ya que la anterior cubría las dos vías de comunicación.

3. ¿Considera usted que la dirección escucha las opiniones y sugerencias de los colaboradores?

En la primera encuesta realizada se tenía una distribución así:

- ✓ Satisfecho: 11,1%
- ✓ Muy Satisfecho: 88,9%

Para la segunda aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 27,3%
- ✓ Muy Satisfecho: 72,7%

Notándose una disminución en la opción Muy Satisfecho del 16,2%, generando un aumento en la opción Satisfecho del 16.2%.

Para la tercera aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Satisfecho: 13%
- ✓ Muy Satisfecho: 87%

Notándose una disminución en la opción Satisfecho del 14.3%, generando un aumento en la opción Muy Satisfecho del 14.3%

Tabla 26. Resultados primera aplicación

Organización			Ergonomía			Puesto de Trabajo			Comunicación			
1	Conforme	11,1	1	Poco Conforme	11,1	1	Conforme	11,1	1	Muy Satisfecho	100	
	Satisfecho	22,2		Satisfecho	66,7		Satisfecho	33,3		2	Muy Satisfecho	100
	Muy Satisfecho	66,7		Muy Satisfecho	22,2		Muy Satisfecho	55,6			Satisfecho	11,1
2	Muy Satisfecho	100	2	Conforme	22,2	2	Conforme	11,1	3	Muy Satisfecho	88,9	
3	Muy Satisfecho	100		Satisfecho	55,6		Satisfecho	22,2		Muy Satisfecho	66,7	
4	Conforme	11,1		Muy Satisfecho	22,2		Conforme	11,1		Satisfecho	11,1	
4	Muy Satisfecho	88,9	3	Insatisfecho	66,7	3	Satisfecho	11,1	4	Satisfecho	55,6	
	Satisfecho	22,2		Poco Conforme	11,1		Muy Satisfecho	77,8		Muy Satisfecho	44,4	
5	Muy Satisfecho	77,8		Conforme	11,1		4	Satisfecho		22,2	5	Satisfecho
	Inconforme	11,1	Muy Satisfecho	11,1	Muy Satisfecho	77,8		Muy Satisfecho	77,8			
6	Muy Satisfecho	88,9	4	Conforme	66,7	5	Satisfecho	22,2	Remuneración			
	Muy Satisfecho	88,9		Satisfecho	11,1		Poco Conforme	11,1	1	Conforme	33,3	
Condiciones Ambientales			5	Satisfecho	55,6	1	Conforme	33,3		2	Satisfecho	22,2
1	Conforme	22,2		Conforme	11,1		Muy Satisfecho	33,4	Conforme		22,2	Muy Satisfecho
	Satisfecho	66,7	Oportunidades de Creatividad e Innovación			1	Satisfecho	33,3	2	Conforme	22,2	
Muy Satisfecho	11,1	1	Satisfecho	66,7	Conforme		11,1	Satisfecho		44,5		
2	Satisfecho		44,5	2	Conforme	11,1	3	Satisfecho	11,1	3	Muy Satisfecho	33,3
	Muy Satisfecho	55,5	Muy Satisfecho		77,8	Muy Satisfecho		77,8	Conforme		11,1	
3	Inconforme	11,1	3	Muy Satisfecho	100	4	Satisfecho	11,1	4	Satisfecho	11,1	
	Conforme	44,5		Conforme	22,2		Muy Satisfecho	77,8		Muy Satisfecho	77,8	
	Satisfecho	22,2		Satisfecho	33,3		Muy Satisfecho	33,3		Muy Satisfecho	100	
4	Muy Satisfecho	33,4	4	Satisfecho	33,3	Reconocimiento			1	Satisfecho	22,2	
	Poco Conforme	11,1		Muy Satisfecho	44,5	2	Satisfecho	22,2		Muy Satisfecho	77,8	
5	Conforme	22,2	Compañeros de Trabajo				2	Satisfecho	22,2	3	Muy Satisfecho	77,8
	Satisfecho	33,3	1	Satisfecho	11,1	Satisfecho		22,2	Satisfecho		66,7	
Muy Satisfecho	33,4	2		Muy Satisfecho	88,9	3	Muy Satisfecho	88,9	4	Muy Satisfecho	33,3	
Satisfecho	44,5		Satisfecho	11,1	Satisfecho		77,8	Inconforme		11,1		
6	Muy Satisfecho	55,5	3	Muy Satisfecho	77,8	4	Inconforme	77,8	4	Conforme	11,1	
	Satisfecho	11,1		Conforme	22,2		Poco Conforme	11,1		Satisfecho	44,5	
Muy Satisfecho	88,9	4	Satisfecho	11,1	Satisfecho	11,1	Muy Satisfecho	33,3	5	Muy Satisfecho	100	
Dirección de la Organización			2	Muy Satisfecho	88,9	3	Muy Satisfecho	88,9				
1	Muy Satisfecho	100		3	Satisfecho		22,2	4	Muy Satisfecho	77,8		
2	Satisfecho	11,1	4		Muy Satisfecho	77,8	4		Inconforme	77,8		
	Muy Satisfecho	88,9		Satisfecho	22,2	Poco Conforme		11,1	Satisfecho	44,5		
3	Muy Satisfecho	100	4	Poco Conforme	11,1	4	Satisfecho	44,5	5	Muy Satisfecho	100	
4	Muy Satisfecho	100		Satisfecho	11,1		Satisfecho	33,3				
5	Muy Satisfecho	100	4	Satisfecho	11,1	4	Muy Satisfecho	33,3				

Fuente: Resultados encuesta de clima organizacional

Tabla 27. Resultados segunda aplicación de la encuesta

Organización			Ergonomía			Puesto de Trabajo		
1	Conforme	18,2%	1	Conforme	9,1%	1	Satisfecho	36,4%
	Satisfecho	36,4%		Satisfecho	45,5%		Muy Satisfecho	63,6%
	Muy Satisfecho	45,5%		Muy Satisfecho	45,5%	2	Conforme	9,1%
2	Satisfecho	36,4%	2	Satisfecho	72,7%	2	Satisfecho	27,3%
	Muy Satisfecho	63,6%		Muy Satisfecho	27,3%		Muy Satisfecho	63,6%
3	Satisfecho	36,4%	3	Conforme	45,5%	3	Conforme	9,1%
	Muy Satisfecho	63,6%		Satisfecho	18,2%		Satisfecho	36,4%
4	Satisfecho	18,2%		4	Muy Satisfecho	36,4%	4	Muy Satisfecho
	Muy Satisfecho	81,8%	Conforme		9,1%	Conforme		9,1%
5	Conforme	18,2%	4	Satisfecho	36,4%	4	Satisfecho	36,4%
	Muy Satisfecho	81,8%		Muy Satisfecho	54,5%		Muy Satisfecho	54,5%
6	Muy Satisfecho	100,0%	Habilidades de Creatividad e Innovación			5	Poco Conforme	9,1%
Condiciones Ambientales			1	Conforme	9,1%		Conforme	18,2%
1	Conforme	9,1%		Satisfecho	36,4%		Satisfecho	9,1%
	Satisfecho	63,6%		Muy Satisfecho	54,5%	Muy Satisfecho	63,6%	
2	Conforme	18,2%	2	Conforme	9,1%	Dirección de la Organización		
	Satisfecho	27,3%		Satisfecho	18,2%	1	Muy Satisfecho	100,0%
3	Muy Satisfecho	54,5%	3	Muy Satisfecho	72,7%	2	Satisfecho	36,4%
	Conforme	54,5%		Satisfecho	18,2%		Muy Satisfecho	63,6%
4	Satisfecho	9,1%	4	Muy Satisfecho	81,8%	3	Satisfecho	36,4%
	Muy Satisfecho	36,4%		Conforme	36,4%		Muy Satisfecho	63,6%
5	Conforme	36,4%	4	Satisfecho	18,2%	4	Satisfecho	9,1%
	Satisfecho	36,4%		Muy Satisfecho	45,5%		Muy Satisfecho	90,9%
6	Muy Satisfecho	27,3%	Compañeros de Trabajo			5	Satisfecho	18,2%
	Poco Conforme	9,1%	1	Satisfecho	27,3%		Muy Satisfecho	81,8%
1	Satisfecho	54,5%	2	Muy Satisfecho	72,7%	Remuneración		
	Muy Satisfecho	36,4%		Satisfecho	9,1%	1	Inconforme	9,1%
2	Satisfecho	36,4%	3	Muy Satisfecho	90,9%		1	Poco Conforme
	Muy Satisfecho	63,6%		Satisfecho	18,2%	Conforme		27,3%
3	Satisfecho	36,4%	4	Muy Satisfecho	81,8%	1	Satisfecho	18,2%
	Muy Satisfecho	63,6%		Inconforme	54,5%		Muy Satisfecho	36,4%
Reconocimiento			4	Poco Conforme	9,1%	2	Conforme	18,2%
1	Satisfecho	9,1%		Conforme	18,2%		Satisfecho	36,4%
	2	Muy Satisfecho	90,9%	3	Satisfecho	18,2%	3	Muy Satisfecho
Conforme		9,1%	Comunicación			Conforme		9,1%
3	Satisfecho	9,1%	1	Muy Satisfecho	100,0%	3	Satisfecho	45,5%
	Muy Satisfecho	81,8%	2	Muy Satisfecho	100,0%		Muy Satisfecho	45,5%
4	Conforme	27,3%	3	Satisfecho	27,3%	4	Satisfecho	18,2%
	Satisfecho	27,3%		Muy Satisfecho	72,7%		Muy Satisfecho	81,8%
1	Inconforme	18,2%						
	Conforme	18,2%						
2	Satisfecho	36,4%						
	Muy Satisfecho	27,3%						

Fuente: Resultados encuesta de clima organizacional

Tabla 28. Resultados tercera aplicación de la encuesta

Puesto de Trabajo			Organización			Ergonomía		
1	Conforme	7.0%	1	Conforme	7.0%	1	Si	87.0%
	Satisfecho	33.0%		Satisfecho	47.0%		No	13.0%
	Muy Satisfecho	60.0%		Muy Satisfecho	47.0%	2	Si	93.0%
2	Satisfecho	87.0%	3	Satisfecho	7.0%	3	No	7.0%
	Muy Satisfecho	13.0%		Muy Satisfecho	93.0%		Si	73.0%
3	Conforme	13.0%	5	Si	100.0%	4	No	27.0%
	Satisfecho	40.0%		Si	93.0%		Si	73.0%
	Muy Satisfecho	47.0%	6	No	7.0%	No	27.0%	
4	Conforme	7.0%	Condiciones Ambientales			Posibilidades de Creatividad e Innovación		
	Satisfecho	33.0%	1	Conforme	13.0%	1	Satisfecho	53.0%
	Muy Satisfecho	60.0%		Satisfecho	60.0%		Muy Satisfecho	47.0%
Poco Conforme	9.1%	Muy Satisfecho		27.0%	2	Si	100.0%	
5	Conforme	18.2%	2	Conforme	13.0%	3	Si	100.0%
	Satisfecho	9.1%		Satisfecho	20.0%		Conforme	33.0%
	Muy Satisfecho	63.6%		Muy Satisfecho	67.0%	4	Satisfecho	27.0%
Dirección de la Organización			3	Poco Conforme	27.0%	Compañeros de Trabajo		
1	Satisfecho	7.0%		Conforme	40.0%	1	Satisfecho	7.0%
	Muy Satisfecho	93.0%		Satisfecho	27.0%		Muy Satisfecho	93.0%
2	No	20.0%	Muy Satisfecho	7.0%	2	Satisfecho	7.0%	
	Si	80.0%	Poco Conforme	7.0%		Muy Satisfecho	93.0%	
3	Satisfecho	27.0%	4	Conforme	47.0%	3	Satisfecho	13.0%
	Muy Satisfecho	73.0%		Satisfecho	33.0%		Muy Satisfecho	87.0%
4	Satisfecho	13.0%	5	Muy Satisfecho	13.0%	4	Si	13.0%
	Muy Satisfecho	87.0%		Conforme	7.0%		No	87.0%
5	Satisfecho	7.0%	6	Satisfecho	6.0%	Comunicación		
	Muy Satisfecho	93.0%		Muy Satisfecho	27.0%	1	Conforme	6.0%
Remuneración			6	Satisfecho	20.0%		Satisfecho	7.0%
1	Conforme	33.0%		Reconocimiento			Muy Satisfecho	87.0%
	Satisfecho	33.0%	1	No	7.0%	3	Satisfecho	13.0%
	Muy Satisfecho	34.0%		Si	93.0%		Muy Satisfecho	87.0%
2	Conforme	27.0%	2	Conforme	13.0%	3	Satisfecho	13.0%
	Satisfecho	53.0%		Satisfecho	20.0%		Muy Satisfecho	87.0%
	Muy Satisfecho	20.0%		Muy Satisfecho	67.0%			
3	Conforme	27.0%	3	Satisfecho	67.0%			
	Satisfecho	33.0%		Muy Satisfecho	67.0%			
	Muy Satisfecho	40.0%		Muy Satisfecho	33.0%			
4	No	7.0%						
	Si	93.0%						

Fuente: Resultados encuesta de clima organizacional

2. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Para dar respuesta a la pregunta: ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para la creación del manual de clima organización en la empresa SingleClick Solutions?, se realizó una entrevista a uno de los directivos de la empresa para identificar los factores que ellos consideraban claves y se le realizó un estudio a la encuesta que se estaba realizando.

2.2 ENCUESTA APLICADA A DIRECTIVO

La entrevista se realizó el sábado 06 de diciembre de 2014 a las 2:30 pm en las instalaciones de SingleClick Solutions.

Se entrevistó al Señor Esteban Cassetta Oviedo, Director de Desarrollo de la empresa SingleClick Solutions, con la intención de tener una visión global por parte de la gerencia sobre el tema de clima organizacional en la empresa.

Las preguntas formuladas al directivo fueron:

1. ¿Qué es el clima organizacional para usted?
2. ¿Considera importante el clima organizacional para su empresa y por qué?
3. ¿Cuáles son las variables que a su criterio considera más importantes para el desarrollo del clima organizacional en su empresa?
4. ¿Cómo cree usted que es el clima organizacional dentro de su organización?
5. ¿Estaría dispuesto a invertir parte del capital de la empresa en el mejoramiento del clima organizacional, si así se requiere?

6. ¿Qué medidas se han tomado en su organización para evaluar y mejorar el clima organizacional?
7. ¿Cree usted que todos los empleados de su organización saben qué es clima laboral, para qué sirve y qué se pretende con él?
8. ¿Cree usted que el mejoramiento del clima organizacional ayuda a mejorar la productividad de su organización y por qué?

1. ¿Qué es el clima organizacional para usted?

.....pues es como el ambiente y las actividades que se realizan en la organización que tienden a mejorar el bienestar dentro de la misma organización.

2. ¿Considera importante el clima organizacional para su empresa?

Si, acá internamente siempre ha sido muy importante porque en ultimas uno pasa gran parte de su vida acá y el sentirse con el trabajo con y con el resto de actividades que se realizan acá es muy importante.

3. ¿Cuáles son las variables que a su criterio considera más importantes para el desarrollo del clima organizacional en su empresa?

Ehhhh bueno son en realidad muchas pero sobre todo que en muchas empresas están muy desligada como la parte personal de la laboral y acá al revés creemos que la empresa como la construyen personas entonces de alguna forma uno desenvuelve mucha parte de su vida acá, entonces que se sienta bien por ejemplo trabajando con el equipo, Ehhhh que tenga tiempo de realizar por ejemplo algunas actividades personales importantes cosas por el estilo, esas variables consideraría que son importantes que uno pueda realizar su vida a través también de la empresa lógicamente cumpliendo con las actividades que uno este programado para hacer.

4. ¿Cómo cree usted que es actualmente o como se vive actualmente el clima organizacional dentro de su organización?

Yo creo que en términos generales es bueno de pronto de las de las consultas que hemos hecho generalmente dan buenos resultados pues si hay algunas falencias que hemos estado tratando de mejorar pero regularmente el trabajo el clima organizacional es bueno.

5. ¿Estaría dispuesto a invertir parte del capital de la empresa en el mejoramiento del clima organizacional si en alguna eventualidad se requiere?

Si claro, tanto en cuestión de presupuesto como en tiempo también.

6. ¿Qué medidas se han tomado en su organización para evaluar y mejorar este aspecto de clima organizacional

Bueno para evaluar lo que te decía de las encuestas y para mejorar se han hecho una serie de actividades que vienen propuestas tanto de la parte administrativa como de los mismos compañeros y trabajadores de acá por ejemplo: mensualmente hay una delegación que organiza actividades recreativas que generan espacios para que nos podamos conocer ehhh no se también se hacen actividades por ejemplo con los familiares de los trabajadores de acá, actividades como esas que recuerde en este momento.

7. ¿Cree usted que todos los empleados de su organización saben que es el clima laboral el clima organizacional para que sirve y que se pretende con él?

Aja, en algunas, la persona de calidad él y ehhh la gerente de la empresa ha tratado de dar información respecto a eso, yo creo que en general si se conoce, ehhh de todas formas eso necesita constancia porque de alguna forma a la gente se le va olvidando con tanto compromiso o como que no cumple la importancia que tiene.

8. ¿Cree usted que el mejoramiento del clima organización ayuda a mejorar la productividad de su organización?

Aja, ehhh yo creo que si o sea entre mejor uno se sienta en la empresa y mientras sienta que uno está trabajando como por un objetivo común entonces digamos

que eso es directamente proporcional a la calidad y al rendimiento que tiene la persona.

2.3 VARIABLES

Es importante mencionar que cada organización posee su propia cultura y clima organizacional, ambos conceptos afectan el rendimiento profesional y tienen su base en procesos y comportamientos comúnmente aprendidos. El clima, tiene un carácter temporal, se refiere a las percepciones de los colaboradores en su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales (jefes y compañeros), la comunicación, entre otros; mientras que la cultura, posee un carácter más duradero, está relacionada con las normas de una empresa, que deben ser seguidas por los colaboradores para el correcto funcionamiento de la esta y que incluye sus planes estratégicos (visión, misión, objetivos) y la gestión empresarial (procedimientos para capacitación, procedimiento para el desarrollo de proyecto).

Según estudios realizados a través del tiempo se observó que al reforzar el clima laboral los trabajadores se sienten más a gusto en su puesto de trabajo, pueden tener mejores rendimientos y las organizaciones alcanzan las metas deseadas.

Teniendo en cuenta varias teorías sobre clima organizacional y los elementos más relevantes para la empresa SingleClick Solutions se tomaron los siguientes elementos a evaluar:

Elementos que integran el Clima Organizacional.

Martínez (s.f.), afirma que el clima organizacional se encuentra determinado por una serie de factores que son identificables:

- Elementos personales: percepciones, actitudes, personalidad, valores, aprendizajes, gustos, objetivos y estrés de cada persona.
- Elementos grupales y estructurales de la organización: estructura, procesos, normas, direccionamiento estratégico, integración del equipo, efectividad de los equipos conformados, apoyo entre compañeros.
- Elementos conductuales: motivación, necesidades, deseos personales, nuevos retos y responsabilidades en el trabajo y esfuerzo.
- Elementos organizacionales: evaluación, sistemas de remuneración, reconocimientos, comunicación, especificación y claridad del trabajo y proceso de toma de decisiones.
- Elementos Ambientales: Lugar de trabajo, material y equipos de trabajo, nivel de silencio, temperatura e iluminación.

De acuerdo a estos elementos se escogieron las siguientes variables de análisis en las cuales se pretende embarcar todos los elementos:

Estilo de liderazgo- Estructura organizacional: Forma de liderar de los altos mandos y políticas internas que afecten el trabajo. Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores, el grado de libertad que cada individuo puede tener en la toma de decisiones y la forma de solucionar los problemas, y si la toma de decisiones es centralizada o se escuchan las opiniones de los colaboradores.

Juega un papel muy importante el estilo de liderazgo que ejerzan los directivos, pues son ellos los responsables, en gran parte, del clima que se vive en cada área de trabajo y quienes permiten que sus colaboradores desarrollen todo su potencial.

Comunicación – Relaciones interpersonales – Trabajo en Equipo: Cómo se percibe la comunicación y las relaciones entre todos los miembros de la organización. Esta variable se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización.

La comunicación en el ámbito laboral es un factor que afecta directamente el clima laboral y, si se maneja correctamente, permite a las personas sentirse cómodas y apreciar la empresa en la que trabajan.

Las relaciones interpersonales puede verse afectada por los valores y el nivel de estrés de cada individuo. Los valores constituyen la estructura del pensamiento, con ellos cada persona diferencia lo que está bien de lo que está mal.

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas y/o internas, el estrés laboral aparece como consecuencia de la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional.

El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Trae más satisfacción y hace a los individuos más sociables, también enseña a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan ayuda.

Motivación y Remuneración: Aspectos motivacionales que desarrolla la organización para con sus colaboradores y formas de remuneración y satisfacción con estas.

La motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera, es un proceso interno relacionado con un evento externo o interno que impulsa al individuo. La motivación está compuesta de necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas. La falta de motivación hace complicada la consecución de los objetivos.

La remuneración puede destacar el desempeño y pagarlo de acuerdo a contribuciones individuales o grupales o puede depender del tiempo de servicio

del colaborador de una organización. La remuneración puede adoptar formas que sumen al salario base como comisiones por ventas bonificaciones o bonos por desempeño o producción.

Condiciones físicas y ambientales: Las condiciones físicas y ambientales contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo dentro de la organización, entre ellos se tienen la iluminación, la temperatura, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los implementos de trabajo. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que trabajan en la organización y pueden afectar en la calidad de su labor.

2.4 EVALUACION DE LA ENCUESTA EXISTENTE

Teniendo en cuenta las variables descritas se evaluaron las preguntas de la encuesta existente y se propusieron cambios a estas preguntas para cubrir totalmente las variables.

De la encuesta existente las preguntas que se evaluaron y modificaron o eliminaron fueron:

¿El nivel de ruido es soportable?

Esta pregunta se elimina de la encuesta debido a que la empresa se encuentra en un espacio abierto y alrededor esta con otras empresas la variable del ruido no la puede controlar la empresa.

¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la organización?

La pregunta no aporta información importante para la toma de decisiones dentro de la organización por lo cual se elimina de la encuesta.

¿Su puesto de trabajo es lo suficientemente cómodo?

La pregunta estaba repetida por lo cual se elimina.

¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

Se modifica la pregunta debido a que esta se hace muy ambigua y no da herramientas para la toma de decisiones. Se reemplaza por la pregunta:

¿Consideras que los planes de incentivos definidos por SingleClick son los adecuados?

¿Considera que su trabajo está lo suficientemente reconocido por la dirección?

Esta pregunta se evalúa debido a que la impresión de ser reconocido puede variar de acuerdo a cada individuo y cada quien toma el reconocimiento en diferentes magnitudes. Por lo tanto se reemplazó por:

¿Consideras que tu puesto de trabajo es necesario y aporta al desarrollo de SingleClick?

¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa?

Se eliminó esta pregunta ya que esta pregunta se puede tomar de la pregunta:

¿Si tienes la oportunidad de trabajar en otra compañía a igualdad de remuneración ¿dejarías tu cargo en SingleClick?

¿Se siente realizado en su trabajo?

Se eliminó esta pregunta debido a que el término de realización en un empleo tiene muchos factores, y la pregunta por sí sola no aporta información para la toma de decisiones.

¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?

Se repite con la pregunta: *¿Se lleva usted bien con sus compañeros?* Por lo cual se unen las dos preguntas y se redefine por:

¿Consideras que existe una buena relación entre todos los integrantes de SingleClick?

¿Los directivos le tratan bien, con amabilidad?

Se redefinió la pregunta quedando:

¿Recibe un trato respetuoso por parte de los directivos?

¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?

Se eliminó la pregunta debido a que es muy general el término de autonomía y no definía autonomía en qué aspecto.

¿Tiene usted comunicación directa con la dirección de la organización?

Se replantea la pregunta de la siguiente manera:

¿Consideras que existe comunicación directa entre la dirección y los colaboradores?

La encuesta no contaba con preguntas que permitieran evaluar el conocimiento de la organización, para cumplir con este objetivo se adicionaron las siguientes preguntas:

¿Conoces y tienes claro el direccionamiento estratégico de SingleClick?

¿Te sientes identificado con la cultura y los valores de SingleClick?

¿Conoces y tienes claro las funciones y responsabilidades para el cargo que ocupas?

Para dar una mejor evaluación a la comunicación y trabajo en equipo se adicionan las preguntas:

¿Consideras que existe un clima de confianza, respeto y colaboración en SingleClick?

¿Consideras que las normas de comunicación impartidas en SingleClick son las adecuadas?

¿Consideras que la dirección fomenta adecuadamente el trabajo en equipo?

¿Te sientes responsable de los éxitos y fracasos de los proyectos en los que participas?

¿Cuándo se trabaja en equipo todos los integrantes cumplen los acuerdos y compromisos?

¿Recibes retroalimentación de los directivos cuando tu trabajo no cumple con las expectativas?

¿Tus opiniones y/o sugerencias son tomadas en cuenta por parte de los directivos?

Para evaluar la satisfacción y motivación se crearon las preguntas:

¿Consideras que las actividades de bienestar laboral definidos por SingleClick son los adecuados?

¿Te sientes motivado con los incentivos definidos?

¿Consideras que SingleClick da la oportunidad de avanzar personal y profesionalmente?

Para evaluar la carga laboral se crea la pregunta:

¿Es adecuada la carga de trabajo que tienes habitualmente?

Adicional a las adiciones y cambios de las preguntas se evalúan las opciones de respuesta debido a que se tenía una sola opción de respuesta para todas las preguntas la cual no se adaptaba bien a todas las preguntas, por ello se creó una opción de respuesta por cada pregunta.

También se solicita dentro de la encuesta que las preguntas que obtienen puntajes bajos o negativos se de justificación y/o sugerencias que ayuden a orientar la toma de decisiones en pro de la mejora de cada variable.

Prueba piloto de la encuesta

Con las preguntas modificadas y adicionadas para la encuesta se realizó una prueba piloto a tres colaboradores de la empresa, para identificar falencias en esta.

La prueba piloto se realizó el sábado 06 de diciembre de 2014 a las 1:30 pm a los colaboradores:

Diana María Herrera Toro: Directora de Comunicaciones

Julián Granada Baquero: Ingeniero de Desarrollo

Juan Sebastián Ossa: Ingeniero de Desarrollo

Resultados de la prueba

Al dar a conocer el formato de encuesta que se propuso, se generaron algunos comentarios por parte de los colaboradores donde indicaban que el criterio de respuesta no era el indicado en algunas preguntas, por lo cual se unificaron los

criterios de acuerdo a los comentarios y se generó una nueva propuesta para la encuesta definitiva. También se cambió la forma de presentación de la encuesta.

2.5 ENCUESTA DEFINITIVA

ESTILO DE LIDERAZGO- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Si la respuesta es A veces o Nunca indique ¿por qué?

¿Recibes un trato respetuoso por parte de los directivos de SingleClick?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que los directivos dan a conocer las prioridades de SingleClick y definen expectativas razonables para lograrlas?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Tus opiniones y/o sugerencias son tomadas en cuenta por parte de los directivos?

- Nunca

- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Te sientes orgulloso de pertenecer a SingleClick?

- Si
- No

¿Conoces y tienes claro el direccionamiento estratégico de SingleClick?

- Si
- No

¿Te sientes identificado con la cultura y los valores de SingleClick?

- Si
- No

¿Te sientes identificado con la cultura y los valores de SingleClick?

- Si
- No

¿Consideras que existe comunicación directa entre la dirección y los colaboradores?

- Si

- No

COMUNICACIÓN – RELACIONES INTERPERSONALES – TRABAJO EN EQUIPO

Si la respuesta es Mala o Muy mala indique ¿por qué?

¿Cómo consideras que es la relación entre todos los integrantes de SingleClick?

- Muy Mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena

¿Cómo consideras la relación de confianza, respeto y colaboración en SingleClick?

- Muy Mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena

¿Cómo consideras las normas de comunicación impartidas en SingleClick?

- Muy Mala
- Mala
- Regular
- Buena

- Muy Buena

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Te sientes responsable de los éxitos y fracasos de los proyectos en los que participas?

- Si
- No

¿Cuándo se trabaja en equipo todos los integrantes cumplen los acuerdos y compromisos?

- Si
- No

¿Recibes retroalimentación de los directivos cuando tu trabajo no cumple con las expectativas?

- Si
- No

¿Recibiste ayuda y apoyo por parte de tus compañeros cuando ingresaste a SingleClick?

- Si
- No

¿Consideras que la dirección fomenta adecuadamente el trabajo en equipo?

- Si
- No

MOTIVACIÓN – REMUNERACIÓN

Si la respuesta es A veces o Nunca indique ¿por qué?

¿Consideras que los planes de incentivos definidos por SingleClick son los adecuados?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Te sientes motivado con los incentivos definidos?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que las actividades de bienestar laboral definidos por SingleClick son los adecuados?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que SingleClick da la oportunidad de avanzar personal y profesionalmente?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Crees que tu sueldo se relaciona con los sueldos que hay en SingleClick y la marcha económica de la empresa?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Tienes la suficiente capacidad de iniciativa en tu trabajo?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

Si las respuesta es No indique por qué?

¿Consideras que tu trabajo está bien remunerado?

- Si
- No

Si la respuesta es Si indique ¿por qué?

Si tienes la oportunidad de trabajar en otra compañía a igualdad de condiciones ¿dejarías tu cargo en SingleClick?

- Si
- No

PUESTO DE TRABAJO

Si la respuesta es A veces o Nunca indique ¿por qué?

¿Es adecuada la carga de trabajo que tienes habitualmente?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Tu trabajo te permite equilibrar responsabilidades personales y laborales?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Conoces y tienes claro las funciones y responsabilidades para el cargo que ocupas?

- Si
- No

¿El cargo que ocupas en SingleClick posee relación con la titulación y experiencia que posees?

- Si
- No

¿Consideras que tu puesto de trabajo es necesario y aporta al desarrollo de SingleClick?

- Si
- No

¿Consideras que tienes estabilidad laboral en SingleClick de cara al futuro?

- Si
- No

¿Conoces bien que aportas con tu trabajo en SingleClick?

- Si
- No

CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Tu puesto de trabajo te resulta cómodo y tienes el espacio adecuado?

- Si
- No

¿Tienes suficiente luz en tu lugar de trabajo?

- Si
- No

¿La temperatura es la adecuada en tu lugar de trabajo?

- Si
- No

¿Crees que tu silla es la adecuada?

- Si
- No

¿Consideras que tu ordenador cumple con los requerimientos y funciona de acuerdo a las necesidades de tu cargo?

- Si
- No

¿Tu pantalla está a la altura adecuada para ti?

- Si
- No

¿Cuentas con los materiales y equipos necesarios para realizar tu trabajo?

- Si
- No

2.6 APLICACIÓN DE ENCUESTA DEFINITIVA

Resultados de la encuesta.

Trato respetuoso. Demostrar que valoras las perspectivas, el tiempo y el espacio de los demás. No permitir en ningún caso, la violencia física, verbal o psicológica.

Tabla 29. Trato respetuoso

Trato respetuoso	No	%
Casi Siempre	1	5,88
Siempre	16	94,12
Total General	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De acuerdo a los resultados obtenidos al analizar la variable trato respetuoso se nota que un 94.12% (16 personas) de los colaboradores, sienten que siempre se les da un trato respetuoso, sin embargo es importante analizar el porcentaje de

5.88% (1 persona), que opina que casi siempre para determinar en qué situaciones ha sentido que el trato no es el adecuado y tomar medidas.

Gráfica 18. Trato respetuoso



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a colaboradores de SingleClick

Establecer prioridades y expectativas razonables. Es conveniente poner un orden a todas las actividades que se realizan tanto en el ámbito personal como profesional, indicando cuales son más urgentes; además establecer un tiempo razonable y adecuado para el desarrollo de las mismas, lo que ayudará a tener un equilibrio emocional y aterrizar las prioridades.

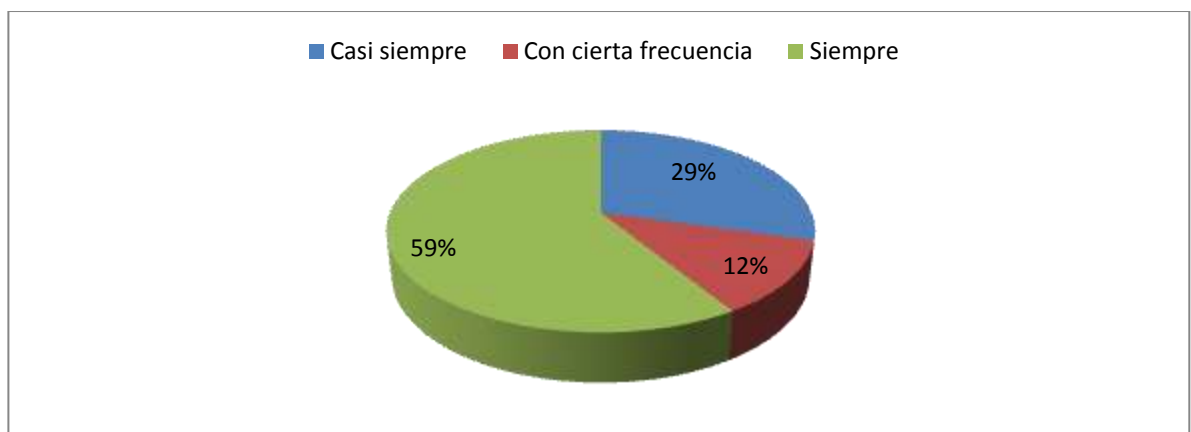
Tabla 30. Prioridades y expectativas razonables

Prioridades y expectativas razonables	No	%
Casi Siempre	5	29,41
Con cierta frecuencia	2	11,76
Siempre	10	58,82
Total General	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De los resultados obtenidos el 58.82% (10 personas) de los colaboradores, piensan que siempre se establecen prioridades y expectativas razonables, sin embargo un 41.18% (7 personas) piensa que esto se práctica pero no siempre (29,41% Casi Siempre y 11.76% Con cierta frecuencia), por lo que se debe realizar una análisis de la situación y tratar de establecer prioridades y expectativas para todas las actividades propuestas.

Gráfica 19. Prioridades y expectativas razonables



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Opiniones y sugerencias. Es importante tener en cuenta las opiniones o sugerencias de los colaboradores ya que esto hace que ellos se sientan importantes e identificados con la filosofía organizacional y con las estrategias que la empresa desea implementar, con ello se facilitará el logro de los objetivos.

Tabla 31. Opiniones y sugerencias

Opiniones y sugerencias	No.	%
Casi siempre	8	47,06
Siempre	9	52,94
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Se puede notar como el 52.94% (9 personas) de los colaboradores, piensan que sus sugerencias y opiniones siempre son tomadas, mientras que un 47.06% (8 personas) opina que casi siempre, por lo tanto se debe centrar en el porcentaje que no lo siente para evaluar en qué momentos no han sido escuchados.

Gráfica 20. Opiniones y sugerencias



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Orgullo por la compañía. Tener a todos los empleados contentos no es una tarea fácil. El orgullo que sienten los empleados por su empresa se relaciona también con los esfuerzos que ésta hace por mantener un buen clima laboral, por tener

buenas políticas de beneficios y, finalmente, el compromiso constante de la compañía hacia los empleados.

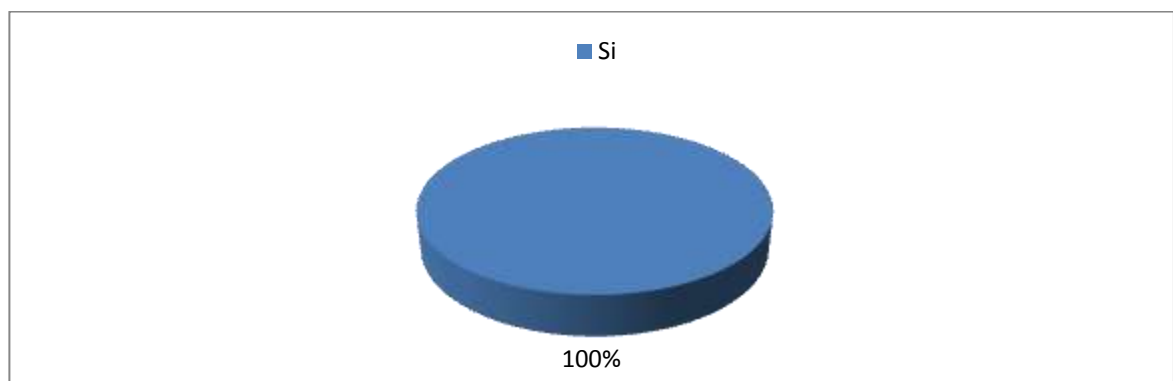
Tabla 32. Orgullo por la compañía

Orgullo por la compañía	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

El 100% de los colaboradores de SingleClick Solutions se sienten orgullosos de pertenecer a esta compañía, esto lleva a concluir que los directivos se han preocupado por mantenerlos motivados y comprometidos.

Gráfica 21. Orgullo por la compañía



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Direccionamiento estratégico. Tener claras las finalidades y propósitos de la empresa hace que todas las personas que conforman el equipo de trabajo estén

enfocados hacia el mismo objetivo y se obtengan mejores resultados, convirtiéndose en una estrategia de crecimiento, perdurabilidad y sostenibilidad.

Tabla 33. Direccionamiento estratégico

Direccionamiento estratégico	No.	%
Si	16	94,12
No	1	5,88
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Se puede apreciar que un 94.12% (16 personas) tiene claros los objetivos y saben hacia dónde va encaminada la empresa, solamente hay un 5.88% (1 persona) que no lo tiene claro, por lo tanto se debe enfocar la atención en ella, capacitarla y guiarla logrando llevarla al mismo camino de las demás.

Gráfica 22. Direccionamiento estratégico



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Cultura y valores organizacionales. Dichas variables son elementales para una organización que pretende que sus trabajadores estén cohesionados, compartan sus objetivos, estén motivados, coordinados, sean leales y más eficientes.

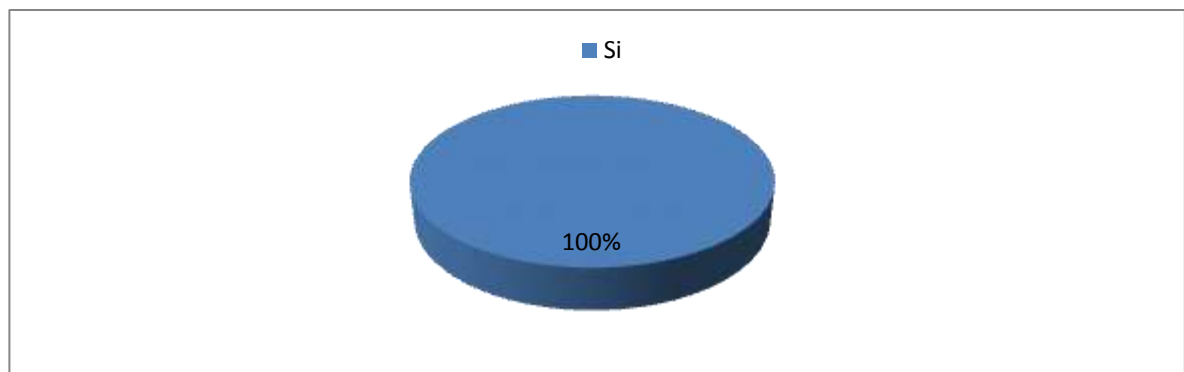
Tabla 34. Cultura y valores organizacionales

Cultura y valores organizacionales	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Según la encuesta aplicada el 100% de los colaboradores se sienten identificados con la cultura y valores de la compañía.

Gráfica 23. Cultura y valores organizacionales



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Comunicación directa. Los procesos de comunicación permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes y logrando así ser un sistema.

Tabla 35. Comunicación directa

Comunicación directa	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Según los resultados obtenidos de la encuesta, el 100% de los colaboradores piensan que existe una comunicación directa entre la dirección y ellos, lo cual es de mucho beneficio para la compañía porque crea confianza y sentido de pertenencia.

Gráfica 24. Comunicación directa



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Relaciones interpersonales. Permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para el desarrollo del individuo en una sociedad, y la mayoría de las metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas.

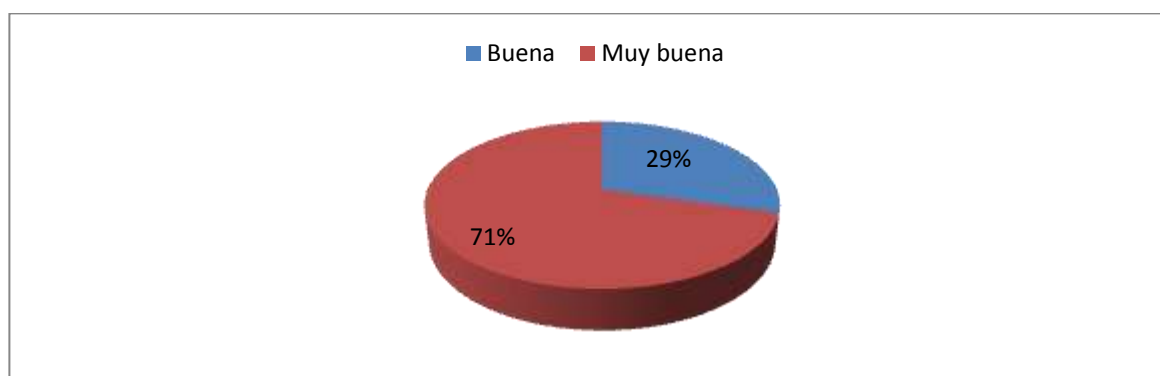
Tabla 36. Relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales	No.	%
Buena	5	29,41
Muy buena	12	70,59
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De acuerdo a los resultados obtenidos el 70.59% (12 personas) de los colaboradores siente que la relación entre todos es muy buena, mientras que un 29.41% (5 personas) siente que la relación es Buenas, esto indica que todos se sienten bien con las relaciones que existen entre ellos. Sin embargo es una variable que no se debe descuidar porque si cambia esta percepción deteriora enormemente el clima laboral.

Gráfica 25. Relaciones interpersonales



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Confianza, respeto y colaboración. Actitudes básicas en toda relación exitosa, tanto en el ámbito personal, como laboral y profesional.

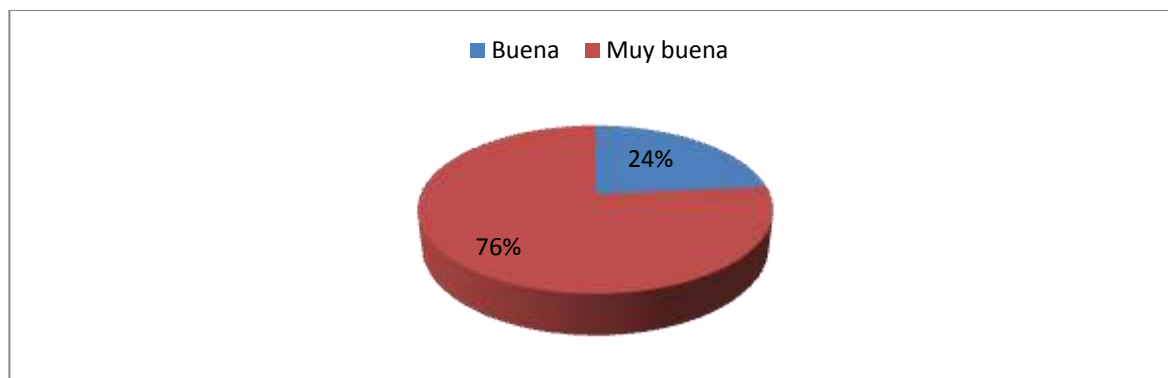
Tabla 37. Confianza, respeto y colaboración

Confianza, respeto y colaboración	No.	%
Buena	4	23,53
Muy buena	13	76,47
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Los resultados de la encuesta muestran que se tiene una percepción muy buena de confianza, respeto y colaboración, con un 76.47% (13 personas) que considera que es Muy buena, contra un 23.53% (4 personas) de Buena; sin embargo debe afianzarse siempre hasta lograr un 100% por la opción de Muy buena.

Gráfica 26. Confianza, respeto y colaboración



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Normas de comunicación. Como normas básicas para una buena comunicación está escuchar, preguntar, no tratar de dominar con nuestra conversación, buscar señales, promover la comunicación bidireccional, tiempo de habla, retroalimentación y utilización de preguntas.

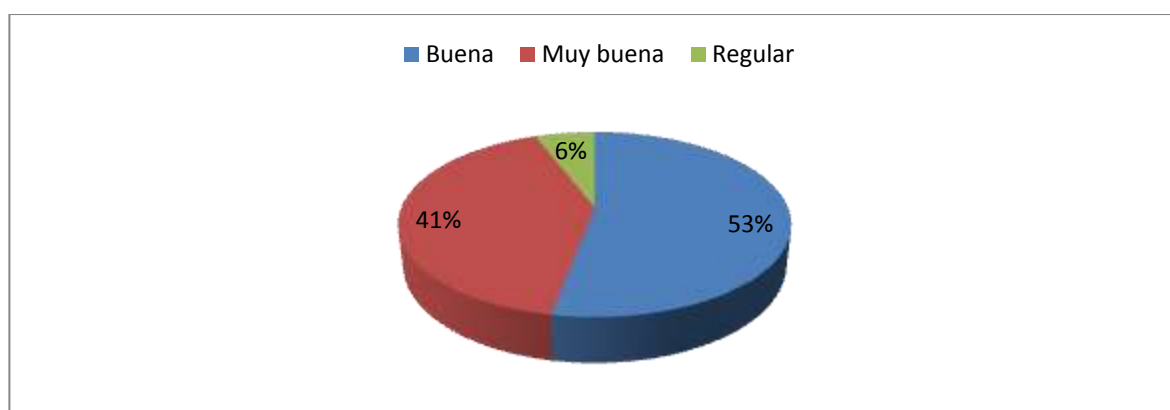
Tabla 38. Normas de comunicación

Normas de comunicación	No.	%
Buena	9	52,94
Muy buena	7	41,18
Regular	1	5,88
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

En esta variable un 52.94% (9 personas) consideran las normas de comunicación, son Buenas, y un 41.18% (7 personas) que considera Muy Buenos, sin embargo se debe prestar atención al 5.88% (1 persona) que considera que las normas de comunicación son regulares, ya que pueden dar la clave para que la organización mejore en ciertos aspectos que aún no ha tenido en cuenta.

Gráfica 27. Normas de comunicación



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Éxitos y fracasos. El éxito es aquella iniciativa en la que la mayoría de sus actores alcanzan sus objetivos principales y no experimentan resultados

significativos no deseados. Mientras fracaso es una iniciativa en la cual no se han cumplido los objetivos principales o existen resultados significativos no deseados.

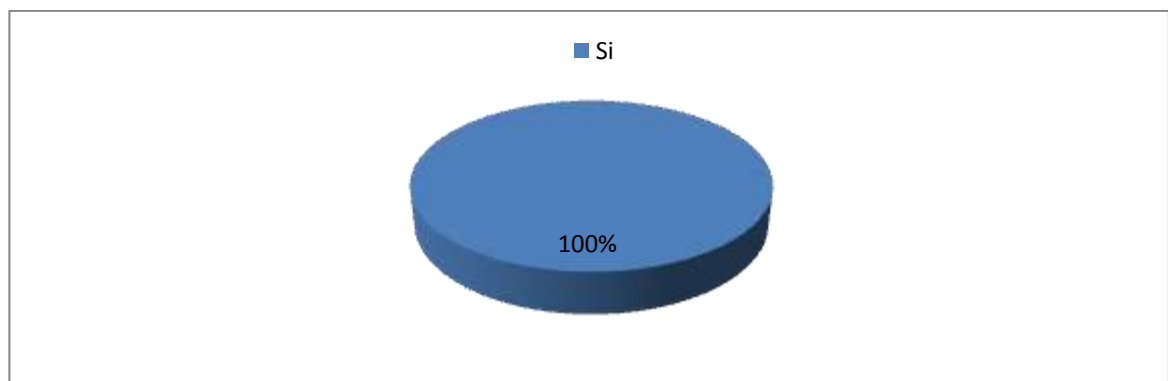
Tabla 39. Éxitos y fracasos

Éxitos y fracasos	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Esta variable logra el 100% de los colaboradores, respuesta que refleja el compromiso de cada individuo con la organización, porque todos están comprometidos con los éxitos y fracasos.

Gráfica 28. Éxitos y fracasos



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Acuerdos y compromisos en equipo. Tener completo conocimiento de nuestros objetivos, compromisos y acuerdos, cumplirlos en el tiempo estimado demuestra respeto por los demás y sentido de pertenencia.

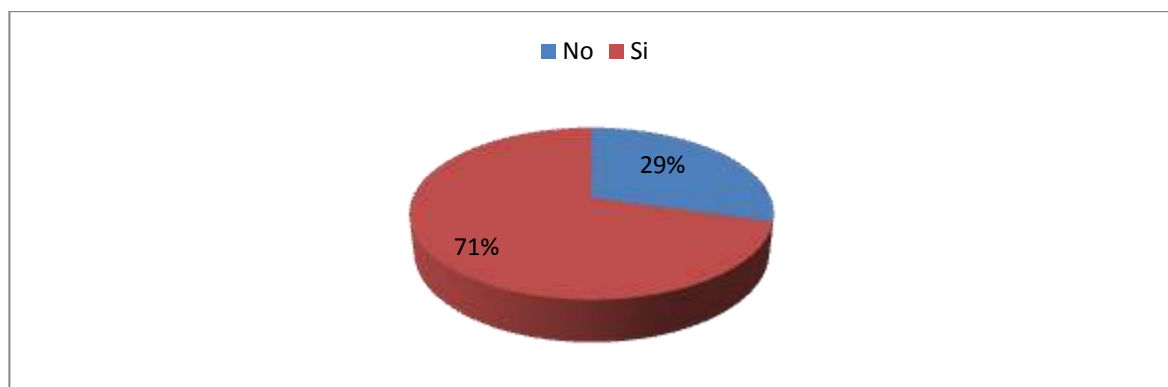
Tabla 40. Acuerdos y compromisos en equipo

Acuerdos y compromisos en equipo	No.	%
Si	12	70,59
No	5	29,41
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Esta variable muestra que un 70.59% (12 personas) considera que todos cumplen con los acuerdos y compromisos, mientras que un 29.41% (5 personas) perciben que no hay acuerdos y compromisos en el equipo, Se debe tener especial cuidado con las personas que respondieron No, porque significa que hay vacíos que se deben llenar para mejorar el trabajo en equipo.

Gráfica 29. Acuerdos y compromisos en equipo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Retroalimentación. Consiste en la información que se proporciona a otra persona sobre su desempeño con intención de permitirle reforzar sus fortalezas y superar sus deficiencias.

Tabla 41. Retroalimentación

Retroalimentación	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

La encuesta muestra que el 100% de los colaboradores están de acuerdo con que reciben retroalimentación cuando el trabajo no cumple con las expectativas, lo cual es muy importante ya que ayuda al mejoramiento continuo.

Gráfica 30. Retroalimentación



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Recibimiento personal nuevo. Cuando una persona se integra a una nueva empresa, se da un proceso de socialización entre el nuevo empleado y la organización. Para ayudar al nuevo empleado en su ingreso a una empresa, y acortar el tiempo de adaptación y aprendizaje de las nuevas funciones en esa organización, es conveniente llevar a cabo un programa que recibe el nombre de inducción.

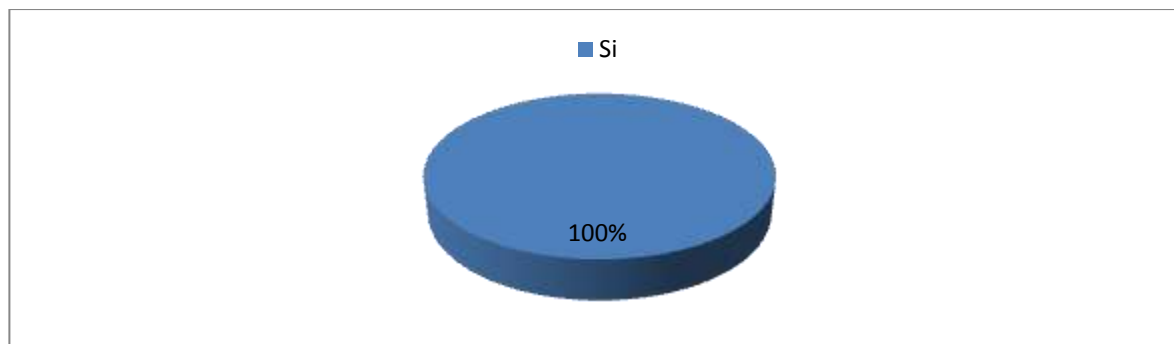
Tabla 42. Recibimiento personal nuevo

Recibimiento personal nuevo	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

El 100% de los colaboradores se siente satisfecho con la ayuda y el apoyo de sus compañeros al momento de ingresar a la compañía, lo cual es muy positivo en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Gráfica 31. Recibimiento personal nuevo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Fomentar el trabajo en equipo. El trabajo en equipo es fundamental para toda empresa, formarlo no es una tarea sencilla, ya que cada miembro debe poseer la disposición de formar parte de él en el papel asignado. La comunicación y la confianza son fundamentales para fomentarlo.

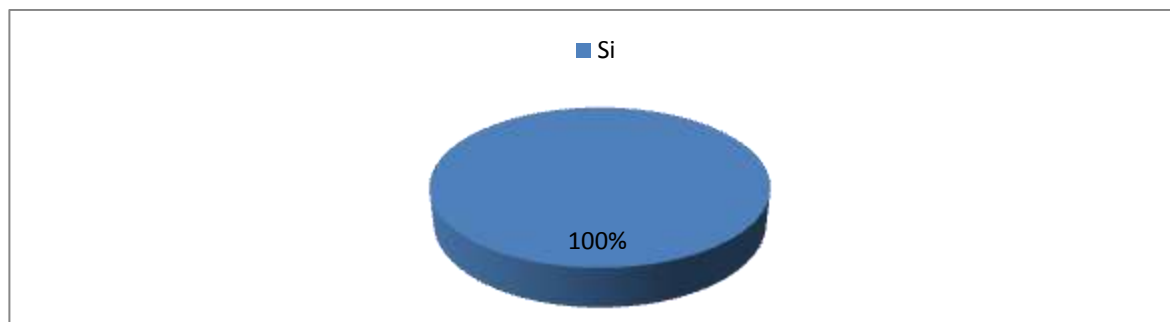
Tabla 43. Fomentar el trabajo en equipo

Fomentar el trabajo en equipo	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Según los resultados el 100% de los colaboradores consideran que Si se fomenta el trabajo en equipo, lo cual es clave para el desarrollo de los proyectos y alcanzar objetivos y metas.

Gráfica 32. Fomentar el trabajo en equipo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Planes de incentivos. Tratan de estimular conductas que lleven al logro de metas individuales u organizacionales que estén significativamente por encima y más allá de las responsabilidades laborales normales.

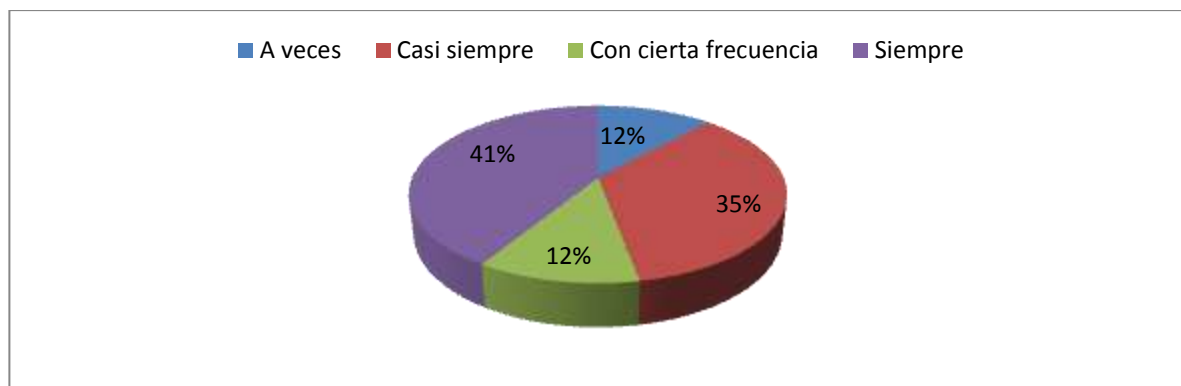
Tabla 44. Planes de incentivos

Planes de incentivos	No.	%
A veces	2	11,76
Casi siempre	6	35,29
Con cierta frecuencia	2	11,76
Siempre	7	41,18
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

En este punto un 41.18% (7 personas) considera que los planes de incentivos definidos son los adecuados, mientras que un 35.29% (6 personas) Casi Siempre, 11.76% (2 personas) Con Cierta Frecuencia y un 11.76% (2 personas) A veces, lo cual da un 58.82% del total de la empresa no considera que estos planes siempre son los adecuados por lo tanto se debe evaluar qué realmente motiva a los empleados para con ello crear el plan del incentivos.

Gráfica 33. Planes de incentivos



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Motivación con incentivos. Establecer incentivos es una buena estrategia pero se debe estar seguros que estos motivan al personal.

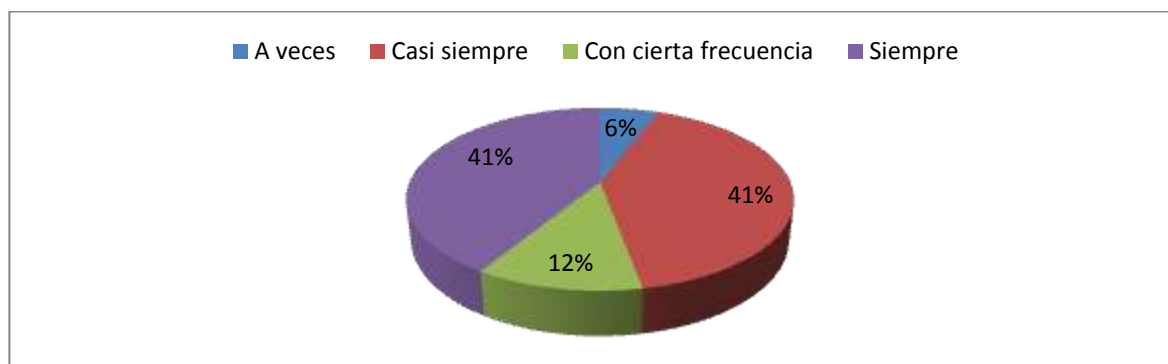
Tabla 45. Motivación con incentivos

Motivación con incentivos	No.	%
A veces	1	5,88
Casi siempre	7	41,18
Con cierta frecuencia	2	11,76
Siempre	7	41,18
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

En este punto igual que el anterior se debe revisar qué realmente motiva a los colaboradores. Debido a que solamente un 41.18% (7 personas) considera que los motiva los planes de incentivos definidos,.

Gráfica 34. Motivación con incentivos



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Bienestar laboral. Conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social.

Tabla 46. Bienestar laboral

Actividades de bienestar laboral	No.	%
A veces	1	5,88
Casi siempre	6	35,29
Nunca	1	5,88
Siempre	9	52,94
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

En esta variable un 52.94% (9 personas) considera que las actividades de bienestar laboral son las adecuadas, mientras que un 35.29% (6 personas) Casi Siempre, 5.88% (1 personas) A Veces y 5.88%(1 persona) Nunca, la persona que indicó la opción Nunca hizo un comentario que no tenía claro cuáles son las actividades de bienestar laboral, por lo cual se debe entrar a reforzar la socialización de estas.

Gráfica 35. Bienestar laboral



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Desarrollo personal y profesional. La autorrealización se da en un gran porcentaje cuando una persona se siente plena en la labor que se realiza. El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización.

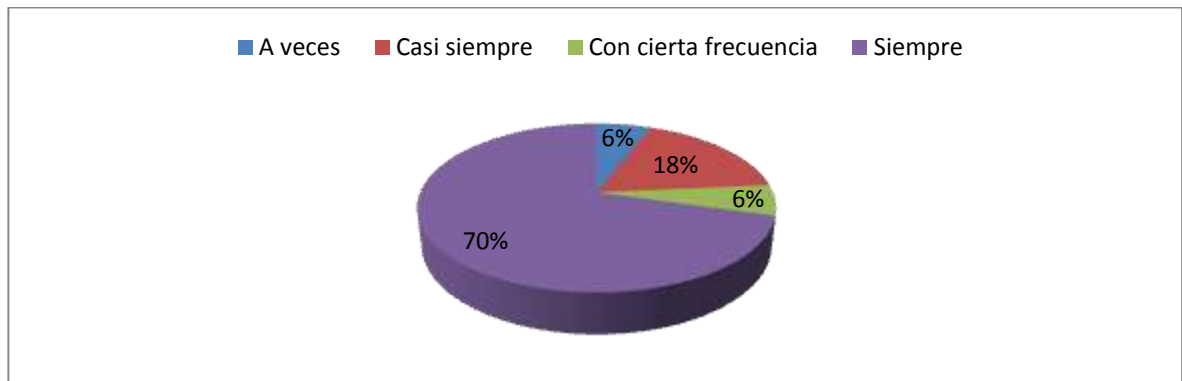
Tabla 47. Desarrollo personal y profesional

Desarrollo personal y profesional	No.	%
A veces	1	5,88
Casi siempre	3	17,65
Con cierta frecuencia	1	5,88
Siempre	12	70,59
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

El 70.59% (12 personas) consideran que la empresa les permite un desarrollo personal y profesional, es importante tener en cuenta el 29.41% (5 personas) que no opinan lo mismo, ya que esta es una forma de motivación para ellos.

Gráfica 36. Desarrollo personal y profesional



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Salarios. La gestión del sistema de retribución es uno de los aspectos claves a la hora de optimizar la productividad de la compañía e incentivar a los trabajadores.

Tabla 48. Salarios

Salarios	No.	%
Casi siempre	7	41,18
Con cierta frecuencia	3	17,65
Siempre	7	41,18
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

En esta variable el 41,18% (7 personas) piensan que siempre reciben un salario adecuado en retribución a su trabajo, el 41,18% (7 personas) piensan que casi

siempre el salario que reciben por sus labores es adecuado, el 17,65% (3 personas) piensan que con cierta frecuencia reciben un salario justo, esta variable es una de las fuentes motivacionales de los colaboradores, por lo cual se debe explicar el porqué del salario de cada uno, de acuerdo con sus funciones, el perfil y a la marcha económica de la empresa.

Gráfica 37. Salarios



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Iniciativa. Predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección.

Tabla 49. Iniciativa

Salarios	No.	%
A veces	1	5,88
Casi siempre	7	41,18
Siempre	9	52,94
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

En esta variable el 52,94% (9 personas) piensan que siempre tienen la suficiente capacidad de iniciativa, el 41,18% (7 personas) que casi siempre y el 5,88% (1 persona) que a veces tiene iniciativa, se puede observar como hay personas que tienen la suficiente iniciativa en sus labores, sería conveniente entrar a analizar las que no la poseen.

Gráfica 38. Iniciativa



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Trabajo bien remunerado. Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir una retribución económica acorde a su desempeño realizado.

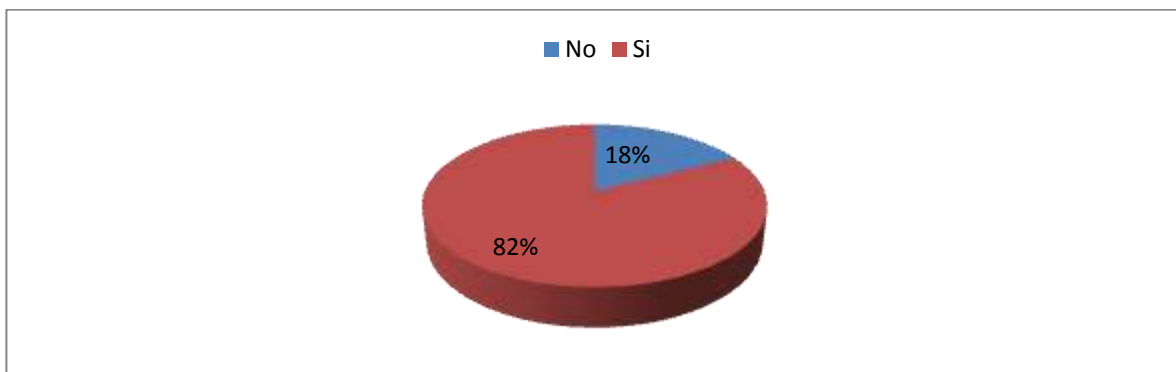
Tabla 50. Trabajo bien remunerado

Trabajo bien remunerado	No.	%
No	3	17,65
Si	14	82,35
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De acuerdo a la tabla anterior el 82,35% (14 personas) se sienten bien remuneradas, y el 17,65% (3 personas) no se sienten bien remuneradas, el porcentaje que no se encuentra satisfecho debe tener un foco especial para determinar si tienen razón en su criterio y ajustarlo en caso de ser necesario.

Gráfica 39. Trabajo bien remunerado



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Cambio de trabajo. La empresa debe hacer todo lo que este a su alcance para que los colaboradores no consideren irse a otra empresa que les ofrezca las mismas condiciones, ya que esto indica insatisfacción en el puesto de trabajo.

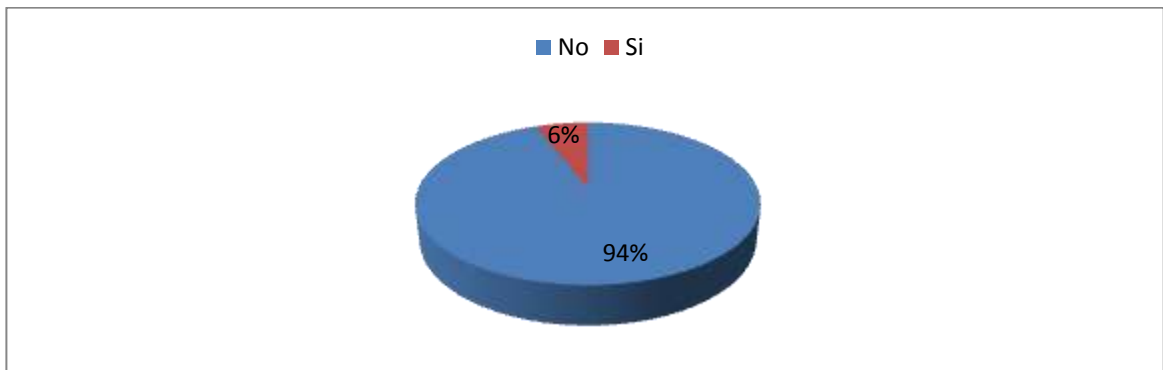
Tabla 51. Cambio de trabajo

Cambio de trabajo	No.	%
No	16	94,12
Si	1	5,88
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

El 94,12% (16 personas) no dejarían el cargo que tienen en la compañía y el 5,88% (1 persona) sí dejaría el cargo y buscaría nuevos horizontes, se puede notar una gran satisfacción en su trabajo por la mayoría de los empleados. Sería importante revisar qué es lo que le disgusta a la persona que está inconforme.

Gráfica 40. Cambio de trabajo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Carga de trabajo. Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

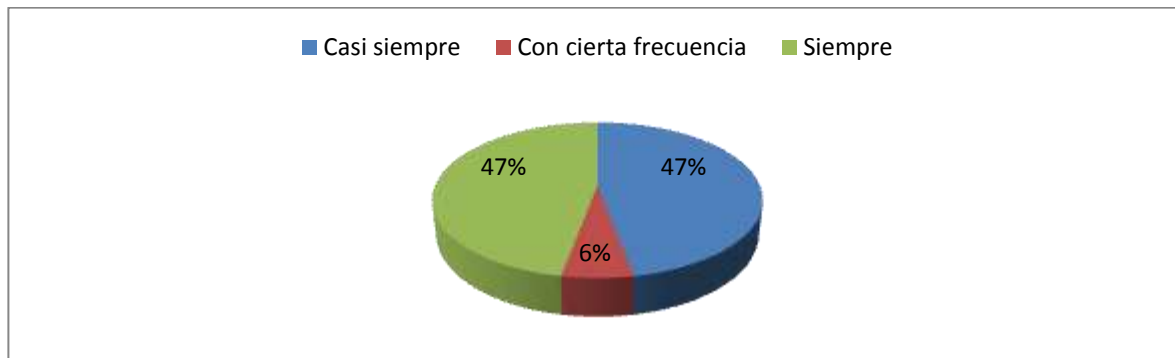
Tabla 52. Carga de trabajo

Carga de trabajo	No.	%
Casi siempre	8	47,06
Con cierta frecuencia	1	5,88
Siempre	8	47,06
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De lo anterior se puede concluir que el 47,06% (8 personas) considera que la carga de trabajo que se tiene, un 47,06% (8 personas) casi siempre y el restante 5,88% (1 persona) que con cierta frecuencia, por lo tanto las personas se sienten conformes con la carga de trabajo que tienen actualmente.

Gráfica 41. Carga de trabajo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick.

Equilibrio entre actividades laborales y personales. Permanecer en la búsqueda constante de un equilibrio laboral y personal permite a las personas ser más productivas y obtener mejores resultados laborales.

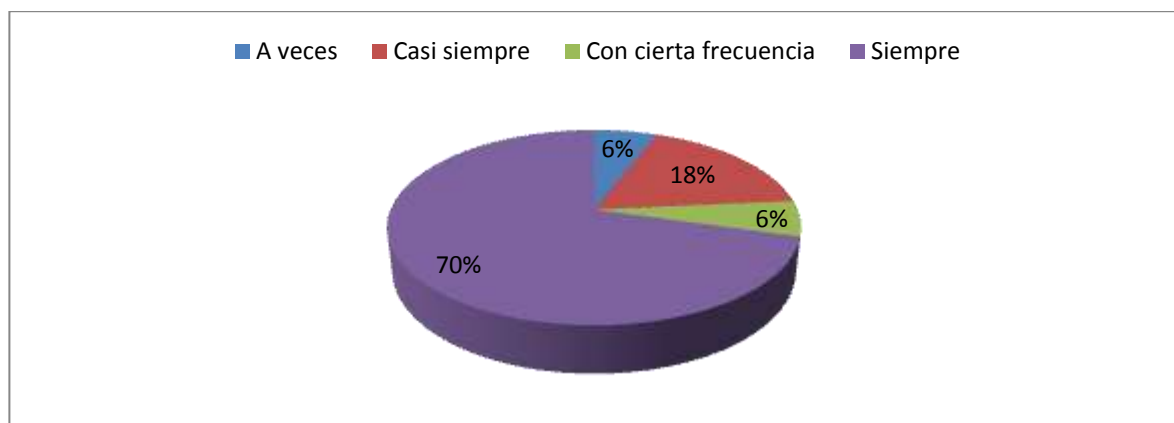
Tabla 53. Equilibrio entre actividades laborales y personales

Equilibrio entre actividades laborales y personales	No.	%
A veces	1	5,88
Casi siempre	3	17,65
Con cierta frecuencia	1	5,88
Siempre	12	70,59
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De acuerdo a lo anterior el 70,59% (12 personas) consideran que siempre el trabajo les permite equilibrar las responsabilidades personales y laborales, el 17,64% (3 personas) casi siempre pueden equilibrar responsabilidades de los dos aspectos, el restante 11,76% divididos en 5,88% (1 persona) dice que con cierta frecuencia y otro 5,88% (1 persona) dicen a veces, logran equilibrar responsabilidades de las dos variables, se evidencia que las personas se sienten conformes con el tiempo que le dedican a sus actividades laborales y personales.

Gráfica 42. Equilibrio entre actividades laborales y personales



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Funciones y responsabilidades. Las funciones describen las actividades esenciales del trabajo y las responsabilidades detallan las tareas a realizar.

Tabla 54. Funciones y responsabilidades

Funciones y responsabilidades	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Con estas respuestas es claro y contundente que el 100% de las personas saben perfectamente que funciones y responsabilidades tienen en el cargo que desempeñan, lo cual se atribuye a la buena comunicación.

Gráfica 43. Funciones y responsabilidades



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Ejercer la profesión. Hacer uso de una capacidad, virtud, facultad o derecho de la profesión u oficio de cada individuo.

Tabla 55. Desempeña su profesión en el cargo asignado

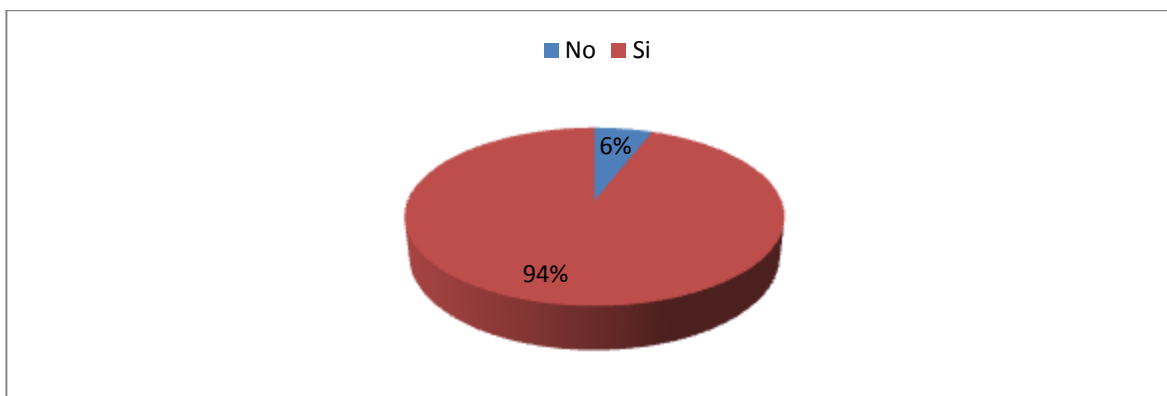
Ejercer la profesión	No.	%
Si	16	94,12
No	1	5,88
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Según las respuestas el 94,12% (16 personas) se desempeñan en su profesión, y el 5,88% (1 persona) no desempeña su profesión y probablemente esta es la

misma persona que presenta ciertas inconformidades en otros aspectos, puede ser que su desmotivación sea no desempeñarse en lo que ella se capacitó.

Gráfica 44. Ejercer la profesión



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Tu puesto de trabajo es necesario. El concepto de puesto de trabajo excede la ubicación física, está adecuado a un perfil y por tanto a las amenazas a las que está expuesto son distintas en cada uno de ellos.

Tabla 56. Tu puesto de trabajo es necesario

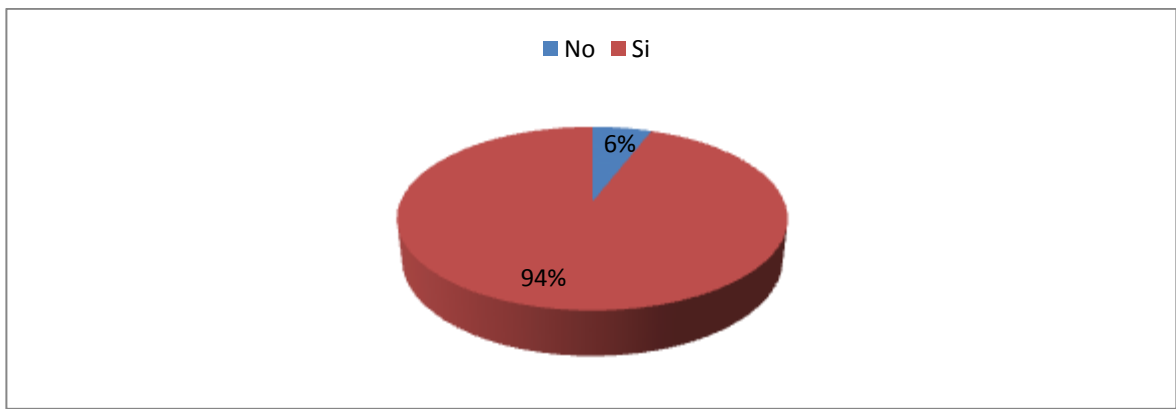
Tu puesto de trabajo es necesario	No.	%
Si	16	94,12
No	1	5,88
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

El 94,12% (16 personas) que son la mayor parte de colaboradores se sienten útiles para la empresa y consideran necesario su puesto de trabajo, y el 5,88% (1

persona) no se siente útil y no considera su puesto de trabajo necesario , se evidencia que la mayoría de colaboradores realizan con pasión y compromiso las tareas asignadas, de igual forma hay que centrarse en la persona que no se está sintiendo de la misma manera, pues puede iniciar una inconformidad o malestar en el ambiente o clima laboral dentro de la organización.

Gráfica 45. Tu puesto de trabajo es necesario



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Estabilidad laboral. Derecho que tiene un trabajador a conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas.

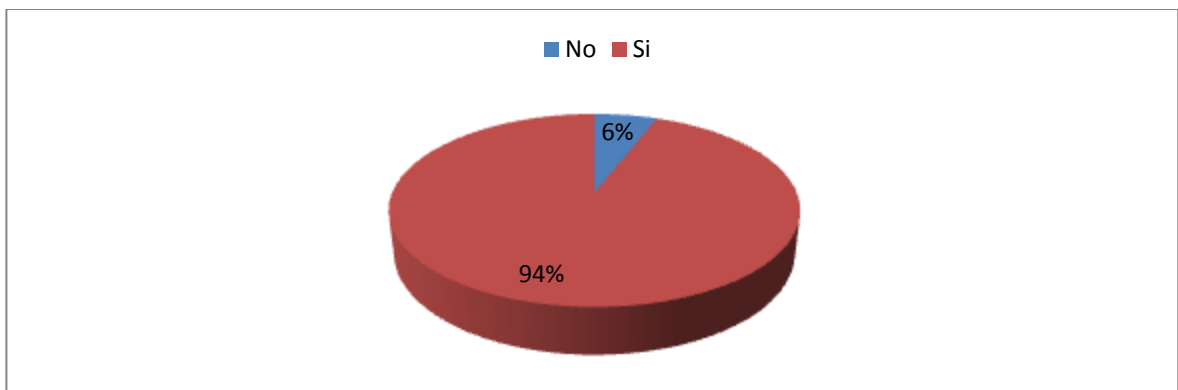
Tabla 57. Estabilidad laboral

Estabilidad laboral	No.	%
Si	16	94,12
No	1	5,88
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Es importante saber que el 94,12% (16 personas) que trabajan en la empresa SingleClick consideran que tienen estabilidad laboral y que ven la empresa como el apoyo permanente para estar bien, el 5,88% (1 persona) no se siente ni se visualiza con estabilidad laboral dentro de la organización, es de evidenciar que casi todo el personal siente una estabilidad laboral porque esto permite tenerlos más motivados y comprometidos con el objeto social de la empresa.

Gráfica 46. Estabilidad laboral



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Aportes en el trabajo. Proporcionar algo que ayuda a lograr los objetivos de la empresa.

Tabla 58. Aportes en el trabajo

Aportes en el trabajo	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Es enriquecedor para una compañía saber que el 100% tiene conocimiento que su aporte es valioso y que cada uno de ellos va encaminado a lograr un objetivo.

Gráfica 47. Aportas con el trabajo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Comodidad en el puesto de trabajo. Los puestos de trabajo están diseñados para buscar la comodidad del empleado, pero hay ocasiones en las que estos principios no se cumplen y se sufren las consecuencias.

Tabla 59. Comodidad en el puesto de trabajo

Comodidad en el puesto de trabajo	No.	%
Si	16	94,12
No	1	5,88
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Es importante tener al 100% de los colaboradores cómodos en sus puestos de trabajo, pero esta grafica nos muestra que el 94,12% (16 personas) está cómodo y

que el 5,88% (1 persona) no está cómoda dentro de la organización, se debe identificar que le causa incomodidad a esta persona que no se encuentra conforme con su puesto de trabajo y espacio.

Gráfica 48. Comodidad en el puesto de trabajo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Iluminación adecuada. Los seres humanos dependemos de la visión, cualquier interferencia con nuestra visión normal tendrá un costo. La iluminación adecuada permite a las personas realizar sus tareas sin esfuerzos físicos.

Tabla 60. Iluminación adecuada

Iluminación adecuada	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Según la encuesta realizada la iluminación es adecuada para el 100% de los colaboradores.

Gráfica 49. Iluminación adecuada



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Temperatura adecuada. Analizar el factor térmico es de gran importancia ya que influye sobre el rendimiento en el trabajo y además por los efectos que produce en el organismo humano.

Tabla 61. Temperatura adecuada

Temperatura adecuada	No.	%
Si	14	82,35
No	3	17,65
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Es necesario adecuar 3 puestos de trabajo con la temperatura adecuada para que el 100% de los colaboradores se sientan en un ambiente confortable.

Gráfica 50. Temperatura adecuada



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Silla adecuada. La silla se debe adaptar al empleado, no al contrario; esta debe poder regular la altura, debe posibilitar una buena postura, debe ser segura, los sistemas de ajuste deben ser de manipulación segura, los reposabrazos convenientes, no deben ser excesivamente blandas.

Tabla 62. Silla adecuada

Silla adecuada	No.	%
Si	15	88,24
No	2	11,76
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Es necesario evaluar el por qué 2 colaboradores consideran que sus sillas no son las adecuadas para evaluar si se les debe cambiar para que se sientan más cómodos.

Gráfica 51. Silla adecuada



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Computador adecuado. Esta es el área principal donde se desarrollan las labores por lo cual debe ser adecuado a las necesidades de cada puesto de trabajo.

Tabla 63. Computador adecuado

Computador adecuado	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

El 100% del personal cuenta con el computador adecuado para el correcto desarrollo de sus funciones.

Gráfica 52. Computador adecuado



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Altura adecuada de la pantalla. Es importante mantener la pantalla del computador con la postura recomendada, para que el trabajo diario no afecte la salud con el paso del tiempo.

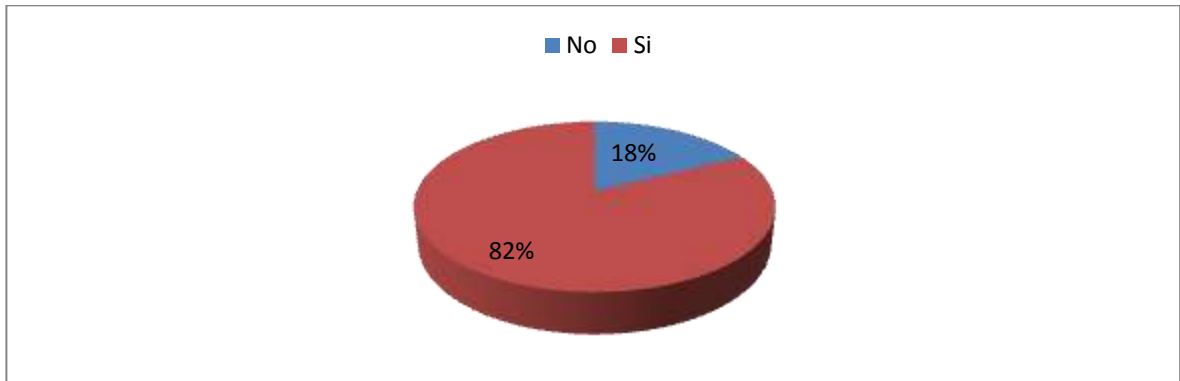
Tabla 64. Altura adecuada de la pantalla

Altura adecuada de la pantalla	No.	%
Si	14	82,35
No	3	17,65
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Es necesario adecuar la altura de las pantallas de 3 colaboradores que no se encuentran a la altura suficiente ya que esto influye en la salud laboral y en la postura ergonómica de cada colaborador.

Gráfica 53. Altura adecuada de la pantalla



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Materiales necesarios para trabajar. Que todas las personas cuenten con todo el material y elementos necesarios para su trabajo es muy importantes para el correcto desarrollo de las actividades diarias.

Tabla 65. Materiales necesarios para trabajar

Materiales necesarios para trabajar	No.	%
Si	17	100,00
Total general	17	100,00

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

El 100% (17 personas) considera que cuentan con los materiales necesarios para trabajar, punto muy importante para el correcto desarrollo de sus funciones.

Gráfica 54. Materiales necesarios para trabajar



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Cruces entre preguntas

Trato respetuoso vs opiniones y sugerencias. Respetar las opiniones y sugerencias de las demás personas tiene relación con el trato respetuoso debido a que el escuchar es una forma de demostrar el respeto hacia los demás.

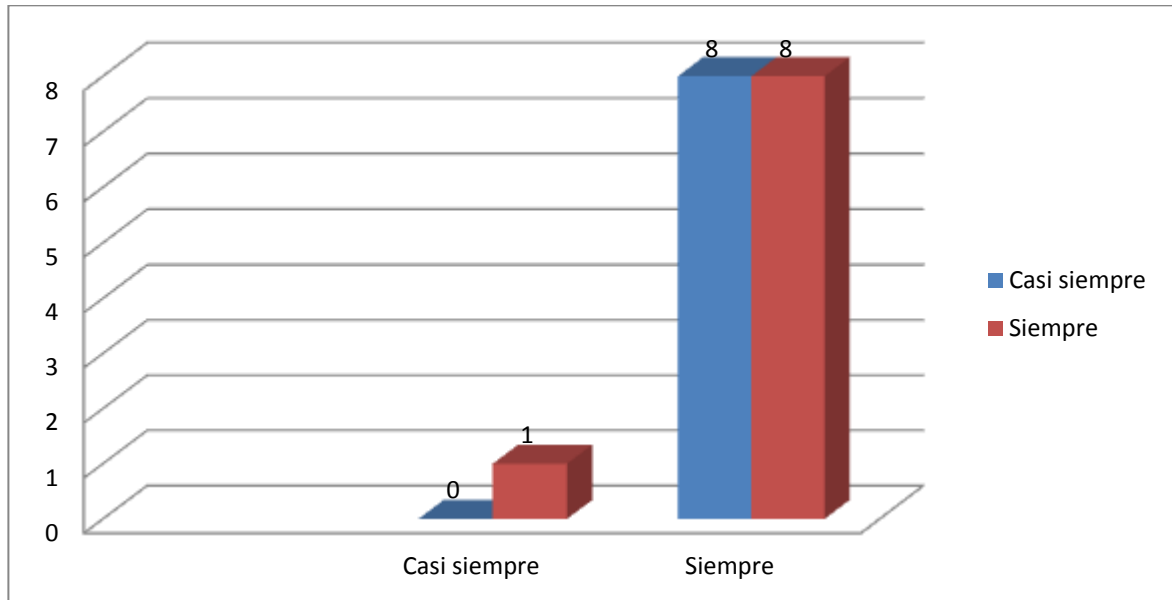
Tabla 66. Trato respetuoso vs opiniones y sugerencias

Opiniones y sugerencias	Casi siempre	%	Siempre	%	Total
Trato respetuoso					
Casi siempre	0	0,00	1	5,88	1
Siempre	8	47,06	8	47,06	16
Total general	8	47,06	9	52,94	17

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Como se puede observar en el cruce el respeto es un valor muy fomentado en la compañía.

Gráfica 55. Trato respetuoso vs opiniones y sugerencias



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Fomentar trabajo en equipo vs acuerdos y compromisos en equipo. Al relacionar estas dos variables lo que se pretende evaluar es sí la compañía fomenta el trabajo en equipo y si cuando se trabaja en equipo todos cumplen con los compromisos adquiridos

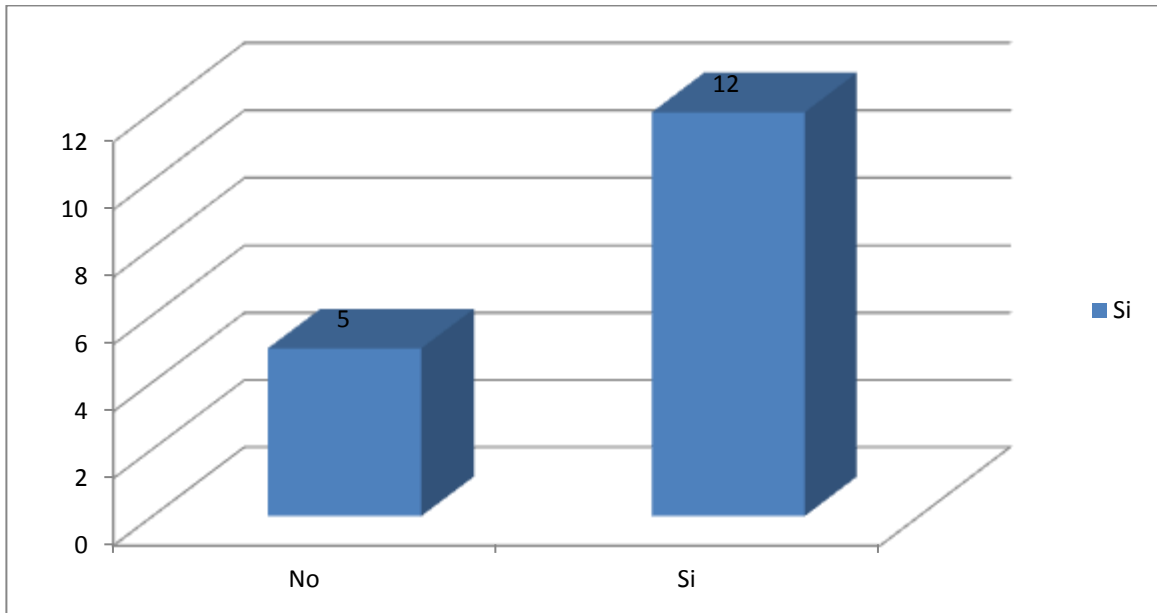
Tabla 67. Acuerdos y compromisos en equipo vs fomentar trabajo en equipo

Fomentar trabajo en equipo	Si	%	Total
Acuerdos y compromisos en equipo			
No	5	29,41	5
Si	12	70,59	12
Total general	17	100,00	17

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Como se puede observar según los resultados sí se fomentan el trabajo en equipo, pero hay que trabajar en que todos cumplan con los compromisos.

Gráfica 56. Acuerdos y compromisos en equipo vs fomentar trabajo en equipo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Salarios vs trabajo bien remunerado. En esta parte de la encuesta se quiere evaluar que tan acorde está el salario que devenga cada trabajador de acuerdo a la labor que desempeña y él como se siente con esta remuneración

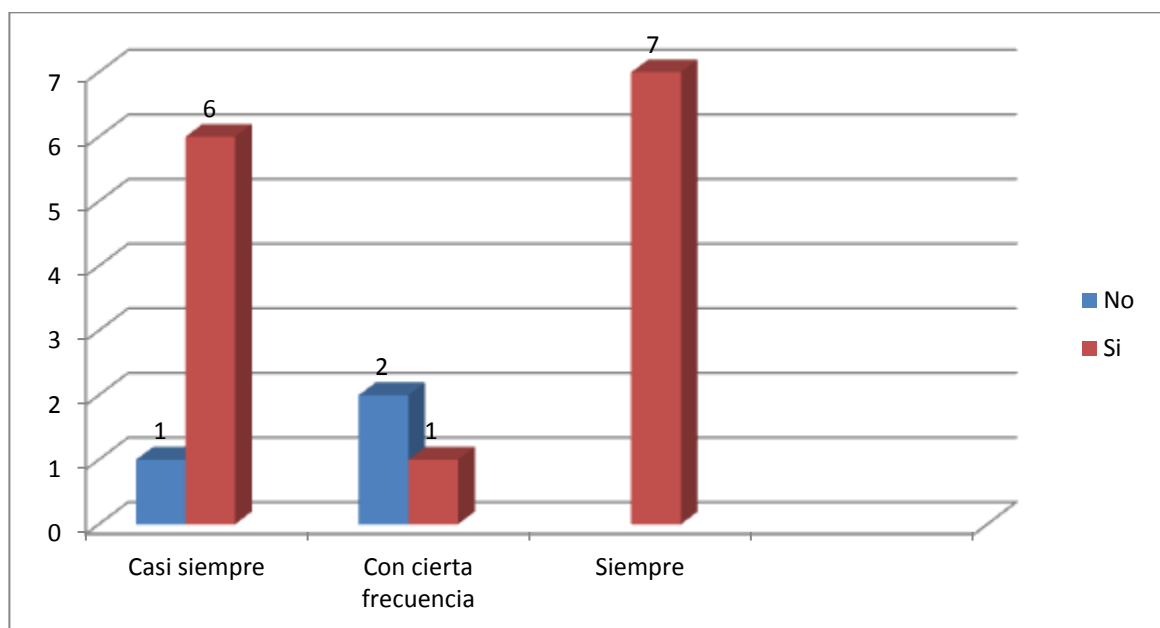
Tabla 68. Salarios vs Trabajo bien remunerado

Trabajo bien remunerado	No	%	Si	%	Total
Salarios					
Casi siempre	1	33,33	6	35,29	7
Con cierta frecuencia	2	66,67	1	5,88	3
Siempre	0	0,00	7	41,18	7
Total general	3	17,65	14	82,35	17

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Según los resultados observados se puede decir que la mayoría de personas se sienten conformes con el salario que devengan.

Gráfica 57. Salarios vs Trabajo bien remunerado



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Carga de trabajo vs equilibrio actividades laborales y personales. En este punto se pretende evaluar si la carga laboral que tienen los colaboradores les permite hacer un balance entre las actividades laborales y personales.

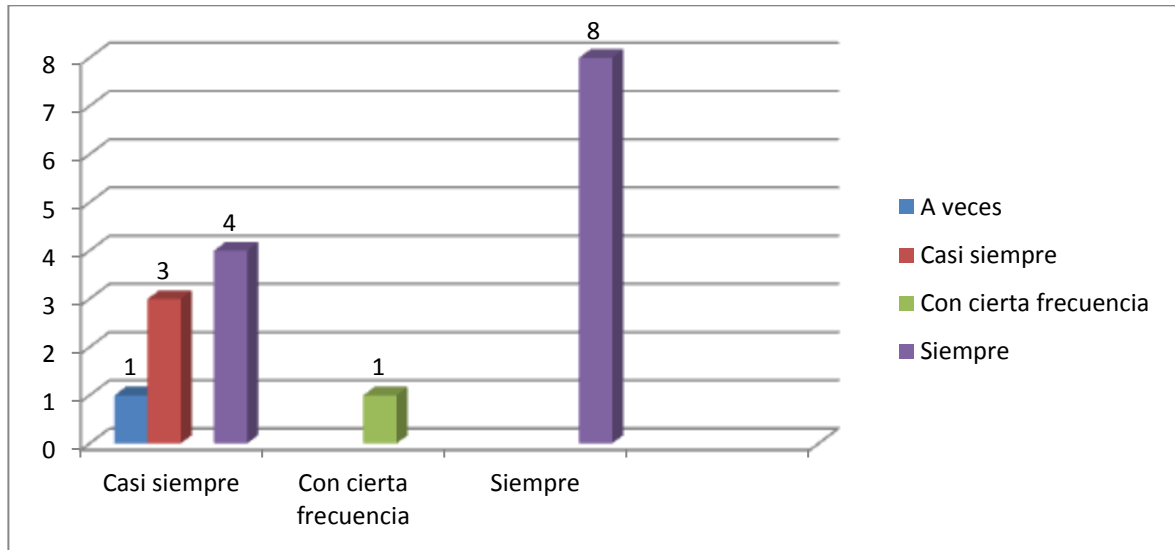
Tabla 69. Carga de trabajo vs Equilibrio actividades laborales y personales

Equilibrio actividades laborales y personales	A veces		Casi siempre		Con cierta frecuencia		Siempre		Total
	A veces	%	Casi siempre	%	Con cierta frecuencia	%	Siempre	%	
Casi siempre	1	5,88	3	17,65	0	0,00	4	23,53	8
Con cierta frecuencia	0	0,00	0	0,00	1	5,88	0	0,00	1
Siempre	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	47,06	8
Total general	1	5,88	3	17,65	1	5,88	12	70,59	17

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De los resultados obtenidos se concluye el 70.59% de los colaboradores tienen el suficiente tiempo para equilibrar sus actividades personales y laborales.

Gráfica 58. Carga de trabajo vs Equilibrio actividades laborales y personales



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Tu puesto de trabajo es necesario vs qué aportas con tu trabajo. Aquí se pretende evaluar que tan satisfecho e importante se siente el empleado desempeñando sus actividades dentro de la compañía

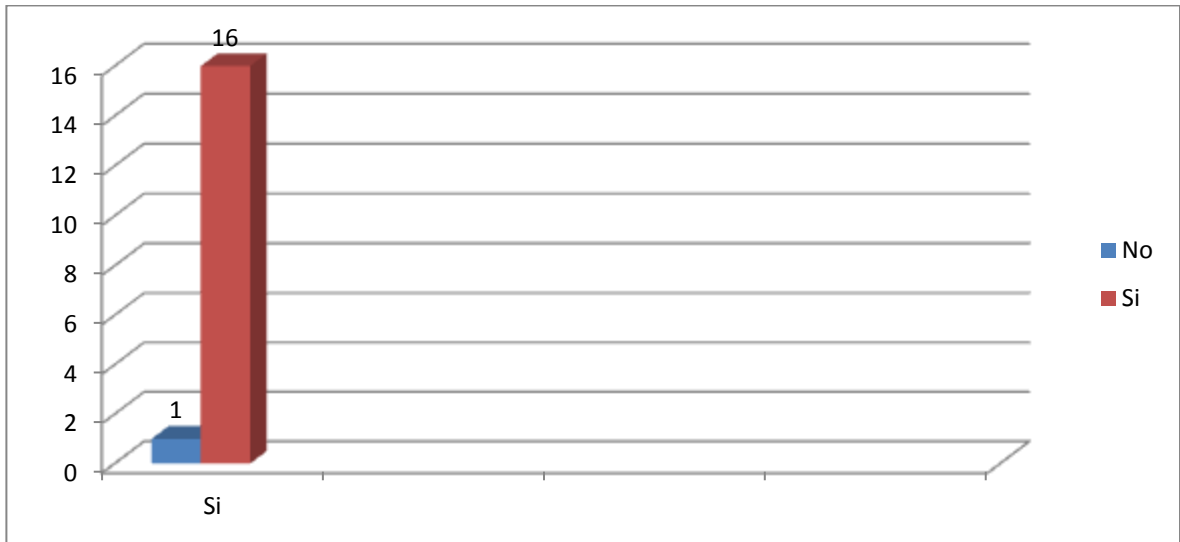
Tabla 70. Tu puesto de trabajo es necesario vs Qué aportas con tu trabajo

Qué aportas con tu trabajo	Si	%	Total
Tu puesto de trabajo es necesario			
No	1	5,88	1
Si	16	94,12	16
Total general	17	100,00	17

Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

De los resultados se concluye que el 94% (16 personas) de los colaboradores siente que identifica con su puesto de trabajo y que su puesto de trabajo es importante, se debe evaluar 1 persona que no siente lo mismo.

Gráfica 59. Tu puesto de trabajo es necesario vs Qué aportas con tu trabajo



Fuente: Trabajo de campo encuesta realizada a empleados de SingleClick

Después de definir las variables y su medición se realiza la creación de la propuesta de manual de clima organizacional para empresa SingleClick Solutions.

3. PROPUESTA DE MANUAL

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es considerado como la atmósfera psicológica de una organización, la importancia de éste radica en que puede favorecer o no a los colaboradores para que sientan satisfacción al realizar sus actividades, y por ende logren un mejor desempeño en sus áreas de trabajo, ya que este clima actúa directamente sobre las actividades y los estados de ánimo de las personas.

El manejo del clima organizacional hace posible identificar las diferentes dimensiones de la percepción que cada colaborador tiene del medio laboral en el que se encuentra tanto individual como colectivo e induce a investigar su influencia sobre la experiencia y las conductas del día a día. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar positiva y significativamente en los resultados de la organización.

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los colaboradores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Además de medir el clima laboral, está claro que podemos y debemos intervenir en él para gestionarlo, con la intención de modificarlo de la forma que más convenga. Así pues, una vez tenemos los resultados que nos explican la situación actual, podremos planear el “clima objetivo” que deseamos, para luego incidir en los factores determinantes a lo largo del ejercicio de manera que nos lleven al objetivo previsto.

Algunas de las variables relevantes a la hora de medir el clima laboral, y que han demostrado una importante diferencia en los resultados de una organización son;

Estilo de liderazgo, Trabajo en equipo, Flujo de comunicación e información, Participación en las decisiones, Influencia y control sobre la organización, Remuneración y autonomía, Coordinación e integración organizacional, Instalaciones y condiciones ambientales.

La evaluación del clima también se debe tener un propósito motivacional, ya que en el momento de aplicar las herramientas, se le hace sentir al personal el interés sobre la organización, por su Desarrollo Integral y el bienestar en su trabajo.

OBJETIVO GENERAL

Determinar, evaluar, analizar y solucionar los factores más importantes que afecten el clima organizacional en SingleClick Solutions.

Objetivos específicos

- Determinar y analizar el estado actual del clima organizacional de SingleClick Solutions.
- Identificar los factores que afectan el clima organizacional de SingleClick Solutions.
- Tomar medidas correctivas respecto a los factores que afectan el clima organizacional de SingleClick Solutions.
- Realizar periódicamente la encuesta para mantener en estudio constante el clima organizacional de SingleClick Solutions, de tal forma que se pueda verificar su evolución y aplicar nuevas tácticas que favorezcan el crecimiento de la empresa como equipo de trabajo.

ALCANCE

El manual de clima organizacional de la empresa SingleClick Solutions S.A.S. será un sistema integrado que permite llegar a todos los colaboradores que hacen parte de cada uno de los procedimientos internos, para apoyar el desarrollo habitual del día a día, y tendrá en cuenta factores como:

- Elementos personales: percepciones, actitudes, personalidad, valores, aprendizajes, gustos, objetivos y estrés de cada persona.
- Elementos grupales y estructurales de la organización: estructura, procesos, normas, direccionamiento estratégico, integración del equipo, efectividad de los equipos conformados, apoyo entre compañeros.
- Elementos conductuales: motivación, necesidades, deseos personales, nuevos retos y responsabilidades en el trabajo y esfuerzo.
- Elementos organizacionales: evaluación, sistemas de remuneración, reconocimientos, comunicación, especificación y claridad del trabajo y proceso de toma de decisiones.
- Elementos Ambientales: Lugar de trabajo, material y equipos de trabajo, nivel de silencio, temperatura e iluminación.

Logrando con ello que cada colaborador de lo mejor de sí, con entusiasmo y compromiso, a partir de la información que se obtiene por medio del estudio de Clima Organizacional, los directivos de la organización pueden diseñar y poner en práctica diferentes estrategias para mejorar el comportamiento de los empleados, favorecer las relaciones interpersonales en el trabajo, mejorar la calidad, la productividad y, como consecuencia, la competitividad de la empresa optimizando el recurso humano y potencializando sus capacidades y habilidades.

Los factores mencionados se evaluarán mediante la encuesta de clima organizacional.

APLICACIÓN

La aplicación de la encuesta de clima organizacional se hará teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

Explicar adecuadamente a los colaboradores que el propósito de la empresa es conocer y evaluar el nivel de clima laboral de la organización y establecer, a partir de los resultados, mejoras o correcciones de los factores que estén afectando el clima laboral, razón por la cual se solicita la colaboración del personal.

Tener y dejar claro que de los resultados de la encuesta no se tomara medidas o represalias contra los colaboradores.

Motivar suficientemente al personal para que colabore diligenciando la encuesta con la máxima objetividad y en la forma más completa posible, y dejar claro que, para poder llevar a cabo con éxito la medición del clima laboral en la empresa se requiere de actitud positiva, crítica y abierta por parte de todos.

La encuesta se realizará vía electrónica, para lo cual se enviará un link de esta, a cada uno de los colaboradores de la organización, al correo institucional.

La encuesta es totalmente confidencial.

Actitudes del personal a tener en cuenta

Los colaboradores son los protagonistas principales y fundamentales en el proceso de medición del clima laboral, por tanto se requiere la colaboración y actuación limpia de cada uno de ellos, respondiendo con independencia personal, mental y psíquica, a las encuestas que se le presentan.

Se deben tener en cuenta elementos que pueden afectar la objetividad que se

requiere, por tanto no se debe realizar la encuesta cuando se hayan presentado alguna de las siguientes situaciones:

- Enfrentamientos de colaboradores con la dirección o con sus compañeros.
- Ambiente de descontento por el salario que perciben.
- Temporadas en las que estén por vencer contratos laborales y que los colaboradores consideran o no tengan conocimiento que no van a continuar en la empresa.
- Periodos en los que se hayan realizado sanciones o despidos.
- Periodos de estrés por entregas o retrasos en proyectos.
- Periodos de condiciones climáticas extremas mucho calor, mucho frío.
- Cuando existan, o hayan rumores de, problemas económicos o financieros en la empresa.

Elección del momento adecuado para aplicar la encuesta.

Existen días, fechas y horas que también pueden afectar la objetividad de las personas en el proceso de medición del clima laboral, por ello no se debe aplicar la encuesta en los siguientes días:

- Los lunes a primera hora del día.
- Los viernes en la tarde.
- Días de puente en que se está trabajando.
- En épocas de problemas laborales.
- En periodos de vacaciones colectivas.
- El día de pago de la nómina.
- En fechas próximas a los cambios de dirección, directivos o mandos intermedios.
- La última semana del año.

PERIODICIDAD

La encuesta se aplicará cada 4 meses para un total de tres muestras por año.

RETROALIMENTACION

Luego de la aplicación de la encuesta se deben analizar los resultados y extraer los puntos débiles y fuertes en el clima laboral de la organización para realizar la retroalimentación.

Las retroalimentaciones se hará máximo dos semanas después de aplicada la encuesta, en la cual se mostrarán los resultados de la encuesta a los colaboradores para recibir los comentarios y definir las acciones de mejora.

La aplicación de estas herramientas proporcionara información precisa y útil para la empresa, ya que de la misma se obtiene un feedback o retroalimentación por parte de los colaboradores, con respecto a la organización, sus procesos, normas y procedimientos, ambiente de trabajo y sentido de pertenencia, por lo cual la retroalimentación será en doble vía generando aportes importantes para cada una de las partes.

PUBLICACION DE RESULTADOS

Los resultados de la encuesta son socializados en una reunión general y publicados en carteleras de información dentro de la empresa, también se envían al correo institucional y posteriormente serán almacenados en el archivo histórico de los indicadores de clima organizacional como herramienta fundamental para comparar indicadores y realizar proyecciones y acciones de mejoras.

ACCIONES DE MEJORA

Con base en las retroalimentaciones y necesidades visualizadas para el desarrollo personal y de la empresa, todos los colaboradores y directivos suministrarán ideas y propuestas con las cuales se conforman proyectos de mejora y de avances medibles.

Las acciones de mejora generales que se pueden implementar son:

- Realizar talleres de intervención y capacitación sobre problemáticas psicosociales laborales.
- Promover nuevas metodologías que contribuyan al cambio.
- Generar espacios diferentes de intervención, recreación y aprendizaje para los colaboradores.
- Fomentar y afianzar los lazos interaccionales entre los colaboradores y los diferentes procesos.
- Fomentar y afianzar las redes de comunicación dentro de la organización.
- Realizar mejoras y/o adecuaciones en puestos de trabajo cuando sea necesario.
- Realizar actividades que fomenten el conocimiento de la empresa y la identificación con ella.
- Realizar actividades que fomenten el trabajo en equipo.
- Evaluar y proponer nuevos planes de incentivos y de motivación laboral que se ajusten a los cambios y nuevas necesidades de la organización.

CONCLUSIONES

- De acuerdo a la información obtenida de la empresa SingleClick Solutions se puede notar que tiene una estructura organizacional bien definida, tiene clara su misión y visión y son transmitidas oportunamente a todo el personal.
- Para SingleClick Solutions el recurso humano es lo más importante y por ello se unen esfuerzos para mejorar la vida laboral y proporcionar a los colaboradores una oportunidad de tener un mejor desempeño y sentirse a gusto en la organización.
- Se observa que al realizar planes de mejora que den respuesta a las inconformidades halladas, y centrándose en cada persona, para las siguientes encuestas estas inconformidades disminuyen.
- Se puede notar como en algunas respuestas de la encuesta una sola persona tenía una respuesta negativa, es importante revisar este tipo de respuestas y tratar de llegar al fondo de la situación, para determinar cuál es la inconformidad que esta persona presenta para poder ayudarle a superarla.
- En la encuesta definitiva que se realizó se pudo concluir que algunos colaboradores no tenían claros los planes de incentivos y de bienestar laboral por lo cual es importante hacer una retroalimentación de estos.
- SingleClick Solutions con todas las actividades que realiza, involucra a todo el personal de la organización para que tengan conocimientos claros de la estructura de la empresa, de tal forma que todos vayan encaminados hacia los

mismos objetivos, logrando una sinergia entre todos los empleados; también estas actividades hacen sentir al personal más motivado y entregado a la organización, lo que hace que el clima organizacional sea cada vez mejor para todos.

- Al analizar integralmente los resultados de la información proporcionada por los colaboradores y tomando como muestra la prueba aplicada en la empresa SingleClick Solutions S.A.S. se observó la existencia de un clima laboral tranquilo, respetuoso y un personal apasionado por sus funciones donde la gerencia deposita la confianza en los colaboradores, aun así se deben analizar los factores salariales y de remuneración para mejorar y lograr una mayor motivación.
- En la medición del clima laboral de SingleClick Solutions se encontraron variables que por motivos ajenos a la organización se hacen difíciles de controlar y mejorar, tal como el ruido y el espacio físico ya que por encontrarse en un espacio abierto compartido la empresa no puede controlar estas variables.

RECOMENDACIONES

- Estar atentos a cualquier señal de alerta en el comportamiento de los colaboradores que pueda dar indicios de poca motivación y compromiso con la empresa.
- Realizar una evaluación constante de las variables a medir en la encuesta teniendo en cuenta el rumbo de la organización.
- Evaluar constantemente la información aportada en los resultados de las encuestas ya que puede llegar un momento en el cual una variable ya no tenga opciones de mejora y no sea necesario hacerle seguimiento.
- Realizar retroalimentaciones y actividades de recordación de los planes y actividades que realiza la empresa en pro del bienestar laboral en pro que todos los colaboradores los tengas presentes en todo momento.
- Evaluar en todo momento los intereses de los colaboradores para determinar la motivación de cada uno y así mantener actualizados los planes de incentivos.
- Realizar una adecuada retroalimentación y crear planes de mejora alcanzables a los cuales se les realice un adecuado seguimiento.

BIBLIOGRAFIA

- Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México. Trillas. 2011.
- Sandoval Caraveo María del Carmen. Conceptos y dimensiones del clima organizacional. [en línea], [Consultado el 06 de Noviembre de 2014]. Disponible en:
http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf.
- Técnicas para medir el clima organizacional. [en línea], [Consultado el 05 de Noviembre de 2014]. Disponible en:
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21317/Capitulo2.pdf>.
- MBA. Idalina del Castillo Triana, MSc. Manuel Ernesto Acosta Aguilera y Lic. Adilín Montes de Oca López. Principales resultados del diagnóstico de clima laboral. Impacto en empresas seleccionadas de producción y servicios. [en línea], [Consultado el 08 de Enero de 2015]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/estudio-de-clima-laboral.htm>
- Cortés Maria Escat. Definicion del Clima Laboral. [en línea], [Consultado el 15 de Noviembre de 2014]. Disponible en:
http://www.degerencia.com/articulo/definicion_del_clima_laboral
- Romero Sánchez Haydeé, Jaramillo Solorio Rosa María - Ceprocadep [en línea], [Consultado el 18 de Noviembre de 2014]. Disponible en:

<http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL%20DEL%20PARTICIPANTE%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20%281%29.pdf>

- El impacto de las remuneraciones en la organización. Los factores en el clima organizacional. [en línea], [Consultado el 06 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://juliohuertasunidadseiscompensaorenume.blogspot.com/2013/01/el-impacto-de-las-remuneraciones-en-la.html>.
- EmprendePyme.net. Objetivos del estudio del clima laboral. [en línea], [Consultado el 13 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.emprendepyme.net/objetivos-del-estudio-del-clima-laboral.html>.
- Roa Rojas Yolimar Teresa. Diagnóstico del Clima Organizacional en el Departamento de operaciones de una empresa transnacional. [en línea], [Consultado el 23 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Actas proceso de inducción nuevos colaboradores.

Álvaro José Tascón Posso

Acta de Reunión	N° Acta	Lugar: SingleClick Solutions	
	Fecha	01 Octubre de 2014	
	Hora	8:00 a.m.	
	Comité o grupo	Director de Calidad	
Tema a Tratar	Asistente	Firma	
Inducción Nuevo Colaborador	Álvaro José Tascón Posso		
	Jhon Mauro Laina Agudelo		
Tema Sugerido: Brindar inducción a un nuevo colaborador			
Tema	Compromisos		Responsable
Presentación del Direccionamiento Estratégico de la Organización	Se presenta al nuevo colaborador el documento con código SGI – SCS – DEO – 001, donde se le dan a conocer la Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Políticas Institucionales, Valores Institucionales, Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Organigrama.		Dir. de Calidad
Presentación del portafolio de servicios.	Se le realiza una presentación al nuevo colaborador de las líneas de negocio que posee la organización en su portafolio.		Dir. Calidad

Anexo A. Actas proceso de inducción nuevos colaboradores (Continuación)

Mapa de Procesos	Se le presenta al colaborador el Mapa de procesos de la organización y la caracterización del proceso que le compete.	Dir. Calidad
Presentación del Manual de Funciones, Competencias y Procedimientos	Se le presenta al nuevo colaborador el Manual que contiene las funciones que le competen en torno a su cargo a desempeñar.	Dir. Calidad
Presentación de información que compete al nuevo colaborador.	Se realiza la presentación de los documentos: Protocolo de Atención al Cliente, Plan de Retribución, Plan de Capacitación.	Dir. Calidad
Seguridad de la Información	Se le presenta al nuevo colaborador la documentación y los lineamientos a seguir en Seguridad de la Información que se manejan en la organización.	Dir. Calidad
Certificación de Calidad	Se le realiza una presentación al nuevo colaborador de la Certificación de Calidad que posee la organización	Dir. Calidad
Presentación del Equipo	Se realiza la presentación del equipo de trabajo al nuevo colaborador, y sus cargos.	Dir. Calidad – Equipo de Trabajo
Entrega de Puesto	Se realiza la ubicación del nuevo colaborador en su puesto de trabajo.	Dir. Calidad

Anexo A. Actas proceso de inducción nuevos colaboradores (Continuación)

Juan Sebastián Ossa Rojas

Acta de Reunión	N° Acta		Lugar	SingleClick Solutions
	Fecha	22 Septiembre de 2014		
	Hora	8:00 a.m.		
	Comité o grupo	Director de Calidad		
Tema a Tratar	Asistente	Firma		
Inducción Nuevo Colaborador	Juan Sebastián Ossa Rojas			
	Jhon Mauro Laina Agudelo			
Tema Sugerido: Brindar inducción a un nuevo colaborador				
Tema	Compromisos			Responsable
Presentación del Direccionamiento Estratégico de la Organización	Se presenta al nuevo colaborador el documento con código SGI – SCS – DEO – 001, donde se le dan a conocer la Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Políticas Institucionales, Valores Institucionales, Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Organigrama.			Dir. de Calidad
Presentación del portafolio de servicios de la organización	Se le realiza una presentación al nuevo colaborador de las líneas de negocio que posee la organización en su portafolio de servicios.			Dir. Calidad

Anexo A. Actas proceso de inducción nuevos colaboradores (Continuación)

Tema	Compromisos	Responsable
Presentación del Manual de Funciones, Competencias y Procedimientos.	Se le presenta al nuevo colaborador el Manual que contiene las funciones que le competen en torno a su cargo a desempeñar.	Dir. Calidad
Presentación de información que compete al nuevo colaborador.	Se realiza la presentación de los documentos: Protocolo de Atención al Cliente, Plan de Retribución, Plan de Capacitación.	Dir. Calidad
Seguridad de la Información	Se le presenta al nuevo colaborador la documentación y los lineamientos a seguir en Seguridad de la Información que se manejan en la organización.	Dir. Calidad
Certificación de Calidad	Se le realiza una presentación al nuevo colaborador de la Certificación de Calidad que posee la organización.	Dir. Calidad
Presentación del Equipo	Se realiza la presentación del equipo de trabajo al nuevo colaborador, y sus cargos.	Dir. Calidad – Equipo de Trabajo
Entrega de Puesto	Se realiza la ubicación del nuevo colaborador en su puesto de trabajo.	Dir. Calidad

Anexo B. Evidencias procesos de incentivos

Acta de Reunión	N° Acta		Lugar	SingleClick
	Fecha	01 de Septiembre 2014		
	Hora	08:30 am		
	Comité o grupo	SingleClick Solutions S.A.S		
Tema a Tratar	Asistente	Firma		
1. Seguimiento a las tareas y planeación de las tareas pendientes por asignar.	Todos los colaboradores de la organización			
Tema	Compromisos		Responsable	
Seguimiento a las tareas Semanales y asignación de nuevas tareas área de Desarrollo.	Se revisan las tareas asignadas la semana anterior al equipo de desarrollo. Y se asignan nuevas tareas para esta semana. Se otorga el incentivo de Caritas Felices a: Andrés Varón, Carlos Devia.		Dir. Proyectos	
Tema	Compromisos		Responsable	
Seguimiento a las tareas Semanales y asignación de nuevas tareas área de Calidad.	Se revisan las tareas asignadas la semana anterior al área de calidad. Y se asignan nuevas tareas para esta semana. Se otorga el incentivo de Caritas Felices a: Jhon Mauro Laina.		Dir. Proyectos	

Anexo C. Evidencias quejas y reclamos

Acta de Reunión	N° Acta	Lugar	
	Fecha y Hora	28 de Julio de 2014, 8:10 am	
	Comité o grupo	Todo el equipo de trabajo	
Tema a Tratar	Asistente	Firma	
Reunión semanal equipo de trabajo	Todos los colaboradores de la organización		
Tema Sugerido			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento de las anteriores del acta anterior 2. Propuesta Incentivos para equipo de desarrollo 			
Tema	Compromisos	Responsable	
Capacitación Interna	Cierre de negocios con clientes, Adriana, Yaneth, Lina, Diana O. Miércoles 30 de Julio 5:00 a 6:00	Dir. General, Dir. Financiera	
Colreservas	Se deben programar tareas de requerimientos nuevos. Pasar las notas de los cambios pendientes.	Equipo de Desarrollo	
NOTAS	Alexander Henao realizó queja que preparan café en su puesto y lo dejan sucio, por lo cual se solicita que por favor no preparen el café en su puesto, usar la mesa externa para evitar que las hormigas se queden en el puesto y afecte el equipo de cómputo y la limpieza de este.	Todo el equipo de trabajo	

Anexo D. Encuesta de Clima Organizacional Definitiva

ESTILO DE LIDERAZGO- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Si la respuesta es A veces o Nunca indique ¿por qué?

¿Recibes un trato respetuoso por parte de los directivos de SingleClick?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que los directivos dan a conocer las prioridades de SingleClick y definen expectativas razonables para lograrlas?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Tus opiniones y/o sugerencias son tomadas en cuenta por parte de los directivos?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre

- Siempre

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Te sientes orgulloso de pertenecer a SingleClick?

- Si
- No

¿Conoces y tienes claro el direccionamiento estratégico de SingleClick?

- Si
- No

¿Te sientes identificado con la cultura y los valores de SingleClick?

- Si
- No

¿Te sientes identificado con la cultura y los valores de SingleClick?

- Si
- No

¿Consideras que existe comunicación directa entre la dirección y los colaboradores?

- Si
- No

COMUNICACIÓN – RELACIONES INTERPERSONALES – TRABAJO EN EQUIPO

Si la respuesta es Mala o Muy mala indique ¿por qué?

¿Cómo consideras que es la relación entre todos los integrantes de SingleClick?

- Muy Mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena

¿Cómo consideras la relación de confianza, respeto y colaboración en SingleClick?

- Muy Mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena

¿Cómo consideras las normas de comunicación impartidas en SingleClick?

- Muy Mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Te sientes responsable de los éxitos y fracasos de los proyectos en los que participas?

- Si
- No

¿Cuándo se trabaja en equipo todos los integrantes cumplen los acuerdos y compromisos?

- Si
- No

¿Recibes retroalimentación de los directivos cuando tu trabajo no cumple con las expectativas?

- Si
- No

¿Recibiste ayuda y apoyo por parte de tus compañeros cuando ingresaste a SingleClick?

- Si
- No

¿Consideras que la dirección fomenta adecuadamente el trabajo en equipo?

- Si
- No

MOTIVACIÓN – REMUNERACIÓN

Si la respuesta es A veces o Nunca indique ¿por qué?

¿Consideras que los planes de incentivos definidos por SingleClick son los adecuados?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Te sientes motivado con los incentivos definidos?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que las actividades de bienestar laboral definidos por SingleClick son los adecuados?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que SingleClick da la oportunidad de avanzar personal y profesionalmente?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Crees que tu sueldo se relaciona con los sueldos que hay en SingleClick y la marcha económica de la empresa?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Tienes la suficiente capacidad de iniciativa en tu trabajo?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

Si la respuesta es No indique por qué?

¿Consideras que tu trabajo está bien remunerado?

- Si
- No

Si la respuesta es Si indique ¿por qué?

Si tienes la oportunidad de trabajar en otra compañía a igualdad de condiciones ¿dejarías tu cargo en SingleClick?

- Si
- No

PUESTO DE TRABAJO

Si la respuesta es A veces o Nunca indique ¿por qué?

¿Es adecuada la carga de trabajo que tienes habitualmente?

- Nunca
- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

¿Tu trabajo te permite equilibrar responsabilidades personales y laborales?

- Nunca

- A veces
- Con cierta frecuencia
- Casi siempre
- Siempre

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Conoces y tienes claro las funciones y responsabilidades para el cargo que ocupas?

- Si
- No

¿El cargo que ocupas en SingleClick posee relación con la titulación y experiencia que posees?

- Si
- No

¿Consideras que tu puesto de trabajo es necesario y aporta al desarrollo de SingleClick?

- Si
- No

¿Consideras que tienes estabilidad laboral en SingleClick de cara al futuro?

- Si
- No

¿Conoces bien que aportas con tu trabajo en SingleClick?

- Si
- No

CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES

Si la respuesta es No indique ¿por qué?

¿Tu puesto de trabajo te resulta cómodo y tienes el espacio adecuado?

- Si
- No

¿Tienes suficiente luz en tu lugar de trabajo?

- Si
- No

¿La temperatura es la adecuada en tu lugar de trabajo?

- Si
- No

¿Crees que tu silla es la adecuada?

- Si
- No

¿Consideras que tu ordenador cumple con los requerimientos y funciona de acuerdo a las necesidades de tu cargo?

- Si
- No

¿Tu pantalla está a la altura adecuada para ti?

- Si
- No

¿Cuentas con los materiales y equipos necesarios para realizar tu trabajo?

- Si
- No